



COMMISSIE VOOR DE MODERNISERING VAN DE **RECHTERLIJKE ORDE**

Psychosociale belasting binnen de rechterlijke orde

Oktober 2011

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	4
I. OORSPRONG EN DOELSTELLINGEN VAN HET PROJECT	6
1. BEKOMMERNISSEN EN VRAGEN OPGETEKEND BIJ HET PARKET/REA VAN NIJVEL.....	6
2. BEKOMMERNISSEN EN VRAGEN OPGETEKEND IN HET KADER VAN ANDERE PROJECTEN	7
3. DOELSTELLING VAN HET PROJECT VAN DE CMRO	8
II. VOORAFGAANDE DEFINITIES	10
1. PSYCHOLOGISCHE BEGRIPPEN	10
2. TOEPASSINGSGBIED VAN HET PROJECT.....	13
3. WAT ZEGT DE WET BETREFFENDE HET WELZIJN?.....	14
III. HUIDIG AANBOD VAN DE FOD JUSTITIE	16
1. DE IDPB BIJ DE FOD JUSTITIE.....	16
2. DIENST INDIVIDUELE EN SOCIALE BEGELEIDING VAN DE FOD JUSTITIE	17
3. LOKALE OPVANGTEAMS IN DE PENITENTIAIRE INRICHTINGEN	19
4. INITIATIEVEN VAN HET DG JUSTITIEHUIZEN.....	23
5. OPVANGTEAM (O'TEAM) VAN HET NATIONAAL INSTITUUT VOOR CRIMINALISTIEK EN CRIMINOLOGIE.....	25
6. INITIATIEVEN VAN HET DG RECHTERLIJKE ORGANISATIE.....	29
7. OPLEIDING VAN DE MAGISTRATEN EN HET PERSONEEL VAN DE RECHTERLIJKE ORDE	30
IV. EEN VROEGER EXPERIMENT BINNEN DE RECHTERLIJKE ORDE: HET EURESTE-PROJECT.....	34
1. EVALUATIE VAN DE DEELNEMERS	34
2. EVALUATIE VAN DE ANIMATEUREN	35
3. CONCLUSIES	36
V. BENCHMARKING OP BELGISCH NIVEAU.....	37
1. STRESSTEAMS VAN DE POLITIE	37
2. APPUI PSYCHOLOGIQUE AUX INTERVENANTS (API).....	40
3. DRINGENDE SOCIALE INTERVENTIE (DSI)	41
VI. BENCHMARKING OP INTERNATIONAAL VLAK	42
CANADA.....	42
1. PROGRAMME DE CONSULTATION POUR LA MAGISTRATURE	43
2. CONFÉRENCE D'AIDE AUX JURISTES.....	47
3. LE PROGRAMME D'AIDE AUX MEMBRES DU BARREAU DU QUEBEC.....	48
FRANKRIJK	49
1. ÉCOLE NATIONALE DE LA MAGISTRATURE	50
2. COMMISSION DE REFLEXION SUR L'ÉTHIQUE DANS LA MAGISTRATURE	51
NEDERLAND.....	52



1. STUDIECENTRUM RECHTSPLEGING.....	53
VII. VERSLAG VAN DE ONTMOETINGEN	54
1. NOOD AAN PSYCHOSOCIALE ONDERSTEUNING	54
2. HUIDIGE MANIER VAN OMGAAN MET PSYCHOSOCIALE BELASTING	54
3. BEÏNVLOEDENDE FACTOREN	55
4. UITVOEREN VAN EEN RISICO- EN BEHOEFTEANALYSE	55
5. INFORMATIE MET BETREKKING TOT BESTAANDE MOGELIJKHEDEN	55
6. OPLEIDING	56
7. VEILIGHEID VAN DE GERECHTSGEBOUWEN	56
8. INSCHAKELEN VAN VERTROUWENSPERSONEN	56
9. EXTERNE EN INTERNE HULP	57
VIII. OVERZICHT VAN DE SOORTEN OPVANG	58
1. EERSTE STAP: VOORAFGAANDE ANALYSES	59
2. TWEEDE STAP: PREVENTIE	59
3. DERDE STAP: BESCHERMING	61
4. COMMUNICATIE: EEN ESSENTIEEL ASPECT	64
IX. VOORSTEL VAN DE COMMISSIE VOOR MODERNISERING	65
1. VOORAFGAANDELIJK	65
2. ACTIES	66
3. HAALBAARHEID, BUDGETTAIRE IMPACT EN COMMUNICATIE	67



INLEIDING

In juli 2010 peilde het OIVO (Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties) bij de Belgisch burger naar zijn beeld van Justitie. Het resultaat van de enquête is veelzeggend: twee op drie personen verklaren een zeer negatieve kijk op Justitie te hebben. Erger nog: twee op drie twijfelen aan de rechtvaardige werking ervan!

Het gebrek aan vertrouwen komt tot uiting in de talrijke punten van kritiek met betrekking tot de toegang tot justitie: hoge kostprijs, gebrekkig onthaal in de gerechtsgebouwen, gebrekkige kennis van de procedures, onbegrijpelijk vonnis, traagheid van de procedures...

De scepsis bij de burger ten aanzien van Justitie gaat gepaard met een toenemende druk vanuit de media op het gerechtelijke apparaat en de vertegenwoordigers ervan. Bovenop die druk van buitenaf komt de toename van de wetten en procedures, de vaak moeilijke werkomstandigheden, een grote autonomie die gepaard gaat met een zeker isolement...

Al die factoren maken het ambt van magistraat tot een van de meest complexe beroepen van deze tijd. Bovendien worden de magistraten en het personeel van de Rechterlijke Orde bij de uitoefening van Justitie in de praktijk geconfronteerd met zwaarwegende situaties (naar aanleiding van afstappingen, het bijwonen van autopsieën, het bekijken van onaangename foto's, het lezen van beschrijvingen van gewelddadige feiten, ontmoetingen met slachtoffers of daders van misdrijven, enz.).

In tegenstelling tot andere beroepsgroepen, zoals brandweermannen of politieagenten, beschikken de gerechtelijke actoren niet over een forum waarop zij hun professionele ervaringen en daaruit voortvloeiende vragen kunnen delen om het hoofd te bieden aan de werkgerelateerde psychosociale belasting.

Gelet op de mogelijke gevolgen van psychosociale belasting is het van essentieel belang dat men daarmee leert om gaan, zodanig dat de effecten ervan op het dagelijkse leven worden verminderd.

Daarom heeft de Commissie voor de Modernisering van de Rechterlijke Orde een ruime denkoefening opgezet onder de vorm van een project: "psychosociale belasting in de Rechterlijke Orde".

Meer bepaald heeft de Commissie een inventaris opgemaakt van de bestaande instrumenten ten behoeve van personeelsleden die werden geconfronteerd met een zwaarwegende gebeurtenis bij de uitoefening van hun beroep, ongeacht of zij werkzaam zijn bij Justitie zelf (bijvoorbeeld in de gevangenissen of in het NICC) of binnen andere organisaties (zoals de politie).



De Commissie heeft ook de vakorganisaties en diverse vertegenwoordigers van de Rechterlijke Orde ontmoet om kennis te nemen van hun ervaringen en wensen in verband met deze problematiek.

Ten slotte heeft de Commissie een werkvoorstel geformuleerd met betrekking tot de aanpak van de psychosociale belasting in de Rechterlijke Orde.



I. OORSPRONG EN DOELSTELLINGEN VAN HET PROJECT

Eind september 2010 ontving een lid van de Commissie een e-mail van een justitieassistent van het justitiehuis te Nijvel. Deze justitieassistent was gecontacteerd door een magistraat van het parket te Nijvel in verband met psychosociale opvang.

In 2008 kreeg het parket van Nijvel psychosociale ondersteuning vanuit een Europees project, opgezet door het Rode Kruis en gesubsidieerd door de Europese Unie (project Eureste).

In september 2010 wou het parket opnieuw een beroep doen op het team van het Rode Kruis, maar aangezien het Eureste-project¹ afgelopen was, kon van zulke interventie geen gebruik meer worden gemaakt.

Het parket wees een aanbod van interventie van de politie af. Uiteindelijk werd via het justitiehuis een oplossing gevonden bij de diensten voor slachtofferhulp.

1. Bekommernissen en vragen opgetekend bij het parket/REA van Nijvel

Tijdens een gesprek in november 2010 hebben de magistraten nadrukkelijk gewezen op de volgende problemen:

- het isolement van de magistraat;
- het verschil tussen het werk van de zetel, van een onderzoeksrechter (de OR en zijn griffier voelen zich nog meer geïsoleerd) en het parket;
- de druk van de mediabelangstelling voor bepaalde zaken;
- de zorg om zich te "harden" voor het behoud van een betrekking waar men van houdt;
- de emotionele belasting die kan voorkomen in de verschillende fasen van een zaak (afstapping, autopsie, verhoor, reconstructie... en zelfs erna, naargelang de beleving en persoonlijke geschiedenis van iedere magistraat);
- een duidelijke interesse voor psychosociale ondersteuning.

¹ proefproject 2005-2006, project 2007-2008, zie de website: <http://www.eureste.org> alsook de duiding in dit verslag (blz. 32).



Wat de vragen/wensen betreft kunnen we noteren dat:

- de zetel niet wil deelnemen aan dezelfde praatgroepen als het parket;
- men zich zou moeten kunnen uitdrukken in een praatgroep en/of een privégesprek met een psycholoog;
- men een beroep zou moeten kunnen doen op psychologische opvang onder impuls van de korpschef (of de collega's) of op persoonlijk verzoek (zonder zijn korpschef erover in te lichten);
- het aanbod moet gelden op het moment van de feiten, maar ook nadien aangezien de behoefte aan ondersteuning zich soms onmiddellijk, soms weken na de feiten manifesteert;
- hoewel opleiding voorzien is (aan het IGO), is er geen wachtdienst of een permanent mobiel team (zoals het stressteam van de politie).

2. Bekommernissen en vragen opgetekend in het kader van andere projecten

De Commissie voor de Modernisering ontwikkelt projecten gericht op het moderniseren van het beheer van de Rechterlijke Orde.

In het kader van haar projecten heeft de Commissie contact met verschillende partners (magistraten en gerechtelijk personeel, het Instituut voor gerechtelijke opleiding, de FOD Justitie...).

Tijdens deze contacten verzamelde de Commissie talrijke getuigenissen over de taken van het personeel en de activiteiten van de hoven en rechtbanken. Naar aanleiding hiervan benoemen magistraten en leden van het gerechtelijk personeel soms ook de behoefte aan psychosociale opvang.

a) Project 'Functiebeschrijvingen':

Meer dan 150 interviews werden afgenomen met leden van het gerechtelijk personeel om de nodige informatie te verzamelen voor de realisatie van dit project. Tijdens deze gesprekken haalden verschillende griffiers het emotionele aspect van hun functie aan en maakten zij gewag van de nood aan de organisatie van een psychologische follow-up.

De griffiers van de onderzoekskabinetten, die de rechter bij afstappingen begeleiden, het desbetreffende PV voorbereiden en eventuele autopsies bijwonen, vinden dat een psychosociale en medische follow-up voorzien moet worden voor collega's die dat wensen.

Bovendien hebben sommigen het gevoel dat hun functie een mogelijk fysiek risico inhoudt (bijvoorbeeld bedreigingen door voormalige gedetineerden).



Naargelang de gevoeligheid van de persoon in kwestie kunnen bepaalde situaties (verhoren, afstapping) dan ook voor psychosociale belasting zorgen.

b) Project 'Jeugdrechtbank te Antwerpen'

Tijdens het verkennend onderzoek in de Jeugdrechtbank van Antwerpen werd tijdens de interviews en observaties verwezen naar de psychosociale belasting van het werk.

Er is het omgaan met de agressie (vooral verbaal) van minderjarigen of zijn ouders tijdens kabinetsbesprekingen en zittingen. Men neemt tijdens kabinetsbesprekingen dan ook de nodige maatregelen om de gevolgen van eventuele agressie in te perken (bv. geen zware voorwerpen op het bureau laten staan).

Daarnaast speelt ook de aard van de genomen beslissingen een belangrijke rol in de psychosociale belasting. Men voelt zich verantwoordelijk voor deze beslissingen die vaak een grote impact hebben op het leven van de minderjarigen (bv. al dan niet uithuisplaatsing) en zijn omgeving.

c) Besluit

Ongeacht de functie of rechtbank kan het werk van de leden van de Rechterlijke Orde bron zijn van onzekerheid, vragen, stress, onbehagen... .

De oorzaken zijn divers en vaak cumulatief:

- afstapping, autopsies, verhoren in het kader van gevoelige zaken...;
- bedreigingen door justitiabelen of voormalige gedetineerden;
- psychologische ontreddeering bij justitiabelen na een rechterlijke beslissing;
- verbaal geweld in de griffie, in de zalen van de rechtbank, enz.;
- fysieke agressie;
- 'emotionele' overbelasting;
- en niet te vergeten: privéproblemen...

3. Doelstelling van het project van de CMRO

Als gevolg van al deze vaststellingen oordeelde de Commissie voor de Modernisering dat het belangrijk is om, op termijn, te komen tot een structurele oplossing om alle personeelsleden van de Rechterlijke Orde te helpen bij de verwerking van traumatische gebeurtenissen die zij in het kader van hun beroepsactiviteit beleefd hebben.



De Commissie heeft de haalbaarheid van een dergelijk project onderzocht:

- door de IDPB van de FOD Justitie en de directies te raadplegen die bij Justitie reeds een aanpak van deze problematiek hebben (NICC, DG Penitentiaire inrichtingen, DG Justitiehuisen, ...);
- door op zoek te gaan naar goede praktijken bij buitenlandse overheidsdiensten (Frankrijk, Canada, Nederland);
- door een benchmarking te realiseren bij Belgische instellingen die reeds over een ondersteuningsteam beschikken (bijv. het *stressteam* van de politie, de post-interventie begeleiding van de brandweer/spoeddienst van Henegouwen, de DSI van het Rode Kruis...);
- door de vakorganisaties en verschillende vertegenwoordigers van de rechterlijke orde te vragen naar hun ervaringen en waarnemingen op het terrein alsook naar hun wensen.

In dit project heeft de Commissie haar rol bewust beperkt tot de opmaak van een inventaris van de reeds bestaande psychosociale opvang binnen Justitie of gelijkaardige entiteiten.

De ontwikkeling, implementatie en uitbouw van het project behoren tot de verantwoordelijkheid van de FOD Justitie (en het DG Rechtelijke Organisatie ervan).

Een beleid van preventie en psychosociale opvang voor de RO zal ongetwijfeld **budgettaire gevolgen** hebben. Hoewel de Commissie bezorgd is over de begroting en de aanwending ervan, is zij evenwel van mening dat een dergelijk beleid – op korte termijn – een positieve 'return on investment' zal opleveren (positieve invloed op de gezondheid van de werknemers, de absentiegraad, de arbeidsproductiviteit, het personeelsverloop, enz.).

Volgens een recent verslag² over werkgerelateerde stress "heeft het absentieïsme het grootste effect op de werkorganisatie daar het werkgevers verplicht tot uitgaven in het kader van uitkeringen bij ziekte en het zoeken naar vervangers. Andere organisatorische gevolgen, die minder makkelijk definieerbaar en meetbaar zijn, zijn demotivatie en de impact op het engagement, de productiviteit, de kwaliteit van de producten en dienstverlening alsook een dalend innovatievermogen in combinatie met een verminderd prestatievermogen en een snel personeelsverloop".

Naast de kostprijs moet dus ook rekening gehouden worden met de mogelijke **voordelen op korte en lange termijn** van de organisatie van psychosociale opvang. Een dergelijk beleid heeft vanzelfsprekend de bedoeling het welzijn op het werk te bevorderen, maar ook de medewerkers aan het werk te houden of hen in staat te stellen om zo snel mogelijk en in de beste omstandigheden het werk te hervatten.

De bedoeling is te anticiperen op mogelijke gezondheids- en motivatieproblemen van de werknemers.

² Het rapport over de *werkgerelateerde stress* is beschikbaar op de website van de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden:
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/tn1004059s/index.htm>



II. VOORAFGAANDE DEFINITIES

Psychosociale belasting veroorzaakt door het werk wordt gedefinieerd³ als "elke belasting van psychosociale aard die haar oorsprong vindt in de uitvoering van het werk of die voorkomt naar aanleiding van de uitvoering van het werk, die schadelijke gevolgen heeft voor de lichamelijke of psychische gezondheid van de persoon".

Psychosociale belasting kan verschillende oorzaken hebben (geweld, pesterijen, conflict...) en verschillende gevolgen (stress, trauma, burn-out, ...).

Alvorens in te gaan op de systemen voor psychosociale opvang zoals georganiseerd binnen de FOD Justitie of andere organisaties, is het aangewezen duiding te geven bij enkele psychologische termen die regelmatig in dit verslag gebruikt worden.

Daarnaast dient ook het toepassingsgebied van het project te worden verduidelijkt, aangezien bepaalde oorzaken van psychosociale belasting (bijvoorbeeld pesterijen) buiten de context van dit project vallen.

1. Psychologische begrippen

a) Wat is stress?

Stress is een psychologische en fysiologische respons van een organisme op een externe prikkel die spanning veroorzaakt.

Stress is een natuurlijk en nuttig fenomeen. Stress dient ter bescherming. "Stress levert de nodige motivatie om het hoofd te bieden aan moeilijke situaties en uitdagingen. *Traumatische stress is daarentegen potentieel destructief*⁴. De omgangstaal heeft het over positieve en negatieve stress.

De oorzaken van stress op het werk zijn zeer uiteenlopend:

- het werk zelf (werkoverlast, vervelend of monotoon werk...);

³ Koninklijk besluit van 17 mei 2007 betreffende de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

⁴ *Le débriefing psychologique dans un cadre professionnel*, Evelyne Josse, http://www.psychosolutions.be/IMG/pdf/Debriefing_psychologique.pdf



- de werkomgeving (lawaai, ergonomische problemen, gezondheidsrisico's);
- de werkorganisatie (slecht afgebakende verantwoordelijkheden, gebrek aan autonomie, gebrek aan communicatie...);
- verandering (frequente uitstroom van personeel, verhuis, gebrek aan voorbereiding op technologische veranderingen...);
- de betrekkingen met de directie of de andere werknemers (conflicten tussen personeelsleden, pesterijen...).

Bovendien zijn bepaalde beroepen stresserend door de aard van het werk (brandweerman, politieagent) of door de emotionele belasting (sociale sector, onderwijs). Het ambt van magistraat combineert deze twee stressfactoren (dit geldt evenzeer voor bepaalde functies van het gerechtelijk personeel).

De werkgerelateerde stress werd door Eurofound⁵ als een belangrijke oorzaak van absentieïsme geïdentificeerd. Stress veroorzaakt gezondheidsproblemen zoals cardiovasculaire ziekten, spier- en skeletaandoeningen, lichte depressie, angst, spijsverteringsproblemen en problemen met de geestelijke gezondheid op lange termijn.

Iedereen kan mogelijk geconfronteerd worden met stress op het werk.

b) Wat is burn-out?

Burn-out is een Engels begrip voor verzaadiging, uitputting. In de context van ons project duidt de term op een syndroom van professionele uitputting.

Dit syndroom is een aandoening "gekenmerkt door lichamelijke uitputting, gevoelens van onmacht en wanhoop, een emotionele vervlakking en de ontwikkeling van een negatief zelfbeeld en een negatieve houding ten opzichte van het werk, het leven en de anderen"⁶.

De lijst van symptomen is lang want professionele uitputting uit zich al naargelang het individu op zeer verschillende wijze.

Het voorkomen van dit syndroom binnen de bevolking is moeilijk in te schatten (naargelang de studie vindt men cijfers tussen 1 % en 48 % van de werknemers). Dat is te wijten aan het ontbreken van een 'officiële' definitie van burn-out en aan normen om de diagnose te stellen. De verschillende gebruikte methoden maken het moeilijk om de resultaten uit de vakliteratuur te vergelijken⁷.

⁵ *Werkgerelateerde stress*, Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden, november 2010, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/tn1004059s/index.htm>.

⁶ *Le burn out*, Elliot Aronson, Ditsa Kafry, Ayala Pines, Éditions du Jour, 1984.

⁷ Bronnen: Onderzoek naar burn-out in de actieve Belgische bevolking, FOD Arbeid, 2009-2010.



c) Wat is trauma?

Een psychisch trauma (of psychotrauma) is het effect van een gebeurtenis op een persoon die zijn incasseringsvermogen te boven gaat.

Om een traumatogeen effect te hebben (d.w.z. "potentieel traumatisch"), moet de gebeurtenis een bedreiging vormen voor de integriteit van de persoon, zich plots voordoen en gepaard gaan met een gevoel van ontzetting, wanhoop, eenzaamheid, verlatenheid, enz.

Een trauma kan het gevolg zijn van een uitzonderlijke en geweldadige situatie. Maar soms kan het gaan om een onbelangrijk voorval, *een klein incident waardoor de persoon zijn tolerantiedrempel overschrijdt omdat het zich voegt bij een gestaag toenemende lading van stressoren (soms onbelangrijk, voorspelbaar en repetitief) of bij een reeks lastige gebeurtenissen (op professioneel en/of privévlak)*⁸.

In andere gevallen kan een onbelangrijk feit aanleiding geven tot de herbeleving van een vroegere gebeurtenis die toentertijd geen gevolgen had.

Ten slotte kan een gebeurtenis wel traumatiserend blijken voor de ene persoon maar niet voor de andere, of traumatiserend zijn voor een individu vandaag, terwijl het een jaar voordien niet het geval zou zijn geweest. Eenzelfde 'gebeurtenis' ervaren door verschillende personen kan trouwens zeer verschillende traumatische effecten hebben van de ene persoon tot de andere.

Een getraumatiseerd persoon kan lijden aan verschillende symptomen: depressie, angststoornissen, psychosomatische ziekten, alcohol- of drugmisbruik, suïcidaal gedrag, agressief gedrag, enz.

Die psychologische ontreddeering kan leiden tot lange perioden van afwezigheid (ziekteverlof) en zelfs ontslag.

De aandoeningen kunnen onmiddellijk of achteraf optreden; ze kunnen van voorbijgaande of blijvende aard zijn. Zij zijn gekend onder de noemer 'post-traumatisch stress-stoornis' (PTSS).

Verschillende studies⁹ werden uitgevoerd om het traumacijfer bij de bevolking uit de zogenaamde risicoberoepen (brandweermannen, politieagenten, SAMU- personeel) te achterhalen. Gemiddeld lijdt 10% van hen aan psycho traumatische aandoeningen, te wijten aan hun beroep.

⁸ *Le traumatisme dans les catastrophes humanitaires*, Evelyne Josse, http://www.victimology.be/fr/articles/Traumatisme_catastrophes_humanitaires.pdf

⁹ Studies opgenomen in het artikel *Epidémiologie du traumatisme psychique*, N. Prieto, in *Les traumatismes psychiques*, M. De Clercq, F. Lebigot, Ed. Masson, 2001.



2. Toepassingsgebied van het project

In het kader van dit project heeft de Commissie voor de Modernisering contact opgenomen met verschillende gesprekspartners: magistraten en leden van het gerechtelijk personeel, preventieadviseurs, psychologen van de FOD Justitie en de politie...

Dankzij hun getuigenissen en ervaringen kon het project worden afgebakend en het toepassingsgebied ervan worden omschreven.

Bepaalde risico's, die reeds worden behandeld door de preventieadviseurs (bv. pesterijen) of de hiërarchie (bv. conflicten tussen collega's) werden buiten het toepassingsgebied van dit project gehouden. Andere factoren zijn eenvoudigweg niet opgenomen in de wettekst.

De wet betreffende het welzijn op het werk definieert het begrip psychosociale belasting als "elke belasting van psychosociale aard die haar oorsprong vindt in de uitvoering van het werk of die voorkomt naar aanleiding van de uitvoering van het werk, die schadelijke gevolgen heeft voor de lichamelijke of psychische gezondheid van de persoon. "

Met de verduidelijking dat het gaat om belasting veroorzaakt door het werk, sluit de wetgever de stress binnen de persoonlijke levenssfeer uit.

Daarentegen geeft de wetgever in het hoofdstuk in verband met de risicoanalyse een opsomming van de mogelijke risico's:

- risico's van psychosociale belasting vanwege de inhoud van het werk, de werkomstandigheden, de levensomstandigheden op het werk en de relaties op het werk;
- risico's van de psychosociale belasting veroorzaakt door derden, in het geval er contact is met anderen op de werkplaats gedurende de uitvoering van het werk.

Het begrip 'psychosociale belasting' dekt dus de oorzaken zoals geweld of conflicten veroorzaakt door de externe actoren.



Het project omvat dus niet:	Het project omvat:
<ol style="list-style-type: none"> 1. stress vanwege interne conflicten met collega's, een hiërarchische meerdere, enz.; 2. stress vanuit de persoonlijke levenssfeer; 3. stress vanwege de organisatie van het werk, veranderingen of de werkomgeving; 4. pesterijen en ongewenst seksueel gedrag. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. stress/trauma veroorzaakt door de inhoud van het werk (behandelen van gevoelige dossiers, autopsie, ...); 2. stress waarvan de oorsprong bij 'externe' actoren ligt: justitiabelen, slachtoffers, familie van slachtoffers...; 3. trauma vanwege het geweld van externe actoren.

3. Wat zegt de wet betreffende het welzijn¹⁰?

De wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, is de basiswet op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk. Het koninklijk besluit van 17 mei 2007 bepaalt de verplichtingen van de werkgever met betrekking tot de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk.

De wet van 1996 definieert het welzijn op het werk¹¹ als het geheel van factoren met betrekking tot de werkomstandigheden.

Het welzijn wordt nagestreefd door maatregelen op het gebied van:

- veiligheid op het werk;
- bescherming van de gezondheid van de werknemer;
- psychosociale belasting veroorzaakt door het werk;
- ergonomie;
- arbeidshygiëne;

¹⁰ Reglementering inzake psychosociale belasting veroorzaakt door het werk:

- koninklijk besluit van 17 mei 2007 betreffende de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Specifieke bepalingen inzake geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk:

- hoofdstuk Vbis (art. 32bis tot 32octiesdecies) van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk (PDF, 255 KB);
- afdeling IV (art. 11 tot 31) van het koninklijk besluit van 17 mei 2007 betreffende de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk (PDF, 59 KB).

Bijzondere bepalingen inzake de voorkoming van stress:

- CAO nr. 72 van 30 maart 1999 van de NAR betreffende het beleid ter voorkoming van stress door het werk.

¹¹ Bronnen: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.



- verfraaiing van de werkplaatsen.

De belangrijkste punten van de wet zijn de volgende:

- Iedere werkgever moet een welzijnsbeleid voeren gebaseerd op volgende algemene beginselen: risico's vermijden, of verminderen aan de bron; collectieve beschermingsmaatregelen verkiezen boven individuele maatregelen; waken over de opleiding en de voorlichting van de werknemers. Dit beleid moet worden geïntegreerd in het volledige management van de onderneming;
- Om de risico's voor de werknemers op te sporen moet iedere werkgever beschikken over een Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk. De dienst bestaat uit één of meer preventieadviseurs. Wanneer de interne dienst zelf niet alle opdrachten kan uitvoeren die hem werden toevertrouwd, kan de werkgever een beroep doen op een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. Deze externe diensten, waarin verschillende disciplines zijn vertegenwoordigd, zijn belast met de risico-evaluatie. In deze diensten zijn afdelingen, erkend door de Gemeenschappen, belast met het medisch toezicht op de werknemers.

Volgens het koninklijk besluit van 2007 moet de werkgever de situaties identificeren die kunnen leiden tot psychosociale belasting en de risico's (a priori en a posteriori) evalueren.

De risicoanalyse moet - onder andere - de factoren bepalen die van invloed zijn op het ontstaan van situaties die psychosociale belasting creëren (stress, geweld, pesterijen, bepaalde soorten conflicten,...) en de mogelijkheid bieden om "*de primaire, secondaire en tertiaire preventiemaatregelen te nemen op het niveau van de organisatie, de groep of het individu*".

In het kader van het risicobeheer worden de preventiemaatregelen bepaald op basis van:

- de risicoanalyse met betrekking tot psychosociale belasting (werkinhoud, werkomstandigheden, leefomstandigheden op het werk en relaties op het werk);
- de risicoanalyse met betrekking tot psychosociale belasting veroorzaakt door derden in het geval er contact is met anderen op de werkplaats gedurende de uitvoering van het werk;
- de analyse van de incidenten die zich opnieuw voordoen of waarvoor de preventieadviseur inzake psychosociale aspecten een advies heeft gegeven.

Psychosociale belasting waaraan bepaalde magistraten en gerechtspersoneel onderhevig zijn, past dus duidelijk in het kader van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en het koninklijk besluit van 17 mei 2007 betreffende de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.



III. HUIDIG AANBOD VAN DE FOD JUSTITIE

1. De IDPB bij de FOD Justitie

De FOD Justitie heeft een Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk (IDPB). Deze dienst moet de werknemers, hun vertegenwoordigers, de hiërarchische lijn alsook de werkgever adviseren in alle kwesties met betrekking tot de zeven welzijnsdomeinen die zijn opgenomen in de Codex over het welzijn op het werk:

- arbeidsveiligheid;
- bescherming van de gezondheid van de werknemer op het werk;
- psychosociale belasting veroorzaakt door het werk: geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk,...;
- ergonomie;
- arbeidshygiëne;
- verfraaiing van de arbeidsplaatsen;
- maatregelen vanwege de onderneming met betrekking tot de leefomgeving, die invloed hebben op de voorgaande punten.

De IDPB telt 13 preventieadviseurs en een hoofd van dienst, met standplaats te Brussel. Op het terrein staan ongeveer 130 vertrouwenspersonen in voor de eerstelijnswerking en de opvang van personen in nood. Zij vangen vermeende slachtoffers van pesterijen of gewelddadig gedrag, enz. op. Zij helpen zoeken naar oplossingen of verwijzen hen door naar de juiste diensten.

Er zijn een 30tal vertrouwenspersonen werkzaam binnen de RO; het gaat om personeelsleden die instaan voor plaatselijke opvang.

De twee bemiddelaars van de IDPB coachen de vertrouwenspersonen (waarvan één voor de RO). Een tweedaagse coaching wordt aangevuld met 3 opleidingsdagen per jaar en - zeer binnenkort - jaarlijks twee intervisiebijeenkomsten (voor de uitwisseling van goede praktijken).

De IDPB heeft collectieve preventiemaatregelen voorgesteld aan het directiecomité van de FOD Justitie en aan het Hoog Overlegcomité. In 2008 en 2009 werden 18 maatregelen goedgekeurd.



Hieronder vallen twee maatregelen die rechtstreeks verband houden met psychosociale belasting, waarvan één expliciet de magistraten en het gerechtspersoneel betreft:

a) Invoering van een team dat het personeel bijstand en opvang verleent

“In geval van een ander incident¹² dan bedoeld in hoofdstuk Vbis van de wet van 4 augustus 1996, moet het personeel van de FOD Justitie een beroep kunnen doen op bijstand en opvang naar het voorbeeld van de opvangteams in de strafinrichtingen.

De oprichting van een team en procedure voor bijstand en opvang in geval van een incident kan bij de personeelsleden van de FOD Justitie het gevoel opgevangen te worden versterken en de ontwikkeling van een posttraumatisch stress-syndroom verhinderen. De procedure moet aan de realiteit en context van elke entiteit worden aangepast”.

b) Beheer van de emotionele belasting doorvoeren

“Bijstand en opvang kunnen bieden aan personen voor het beheer van de emotionele belasting veroorzaakt door de inhoud van het werk is bijvoorbeeld relevant voor justitieassistenten (inhoud van een gesprek, lezen van dossiers, ...), griffiers en magistraten (bij het lezen van gerechtelijke dossiers, het bezoeken van de plaats van de misdaad, ...).

In geval van werk met een hoge emotionele belasting is het belangrijk te weten tot wie men zich kan wenden om de in die situatie vereiste bijstand en opvang te vinden. Deze informatie moet er niet alleen zijn, zij moet ook bekend zijn bij de werknemers.

De structuur moet ook proactief werken en personen tegemoet treden die met een mogelijk emotioneel belastende situatie geconfronteerd werden”.

2. Dienst Individuele en Sociale begeleiding van de FOD Justitie

Binnen de stafdienst P&O van de FOD Justitie is er de directie Organisatie en kwaliteit met daarbinnen de dienst Diversiteitsbeleid en de dienst Individuele en Sociale begeleiding. In de dienst Individuele en Sociale begeleiding werken twee psychologen die – kosteloos - een vertrouwelijke professionele eerstelijnsbegeleiding aanbieden. De stap hiernaartoe gebeurt vrijwillig.

¹² andere dan die bepaald door hoofdstuk Vbis van de wet van 4 augustus 1996.



De begeleiding bestaat uit:

- een luisterend oor en ondersteuning, afgestemd op de situatie van betrokkene;
- een gezamenlijke denkoefening over zijn ervaring en functioneren in de werkomgeving;
- een analyse van de oorzaken en mogelijke gevolgen van de situatie;
- de uitwerking van oplossingen en alternatieven.

De begeleiding is strikt individueel en de psychologen komen niet tussen ten aanzien van de hiërarchie of de beroepsomgeving.

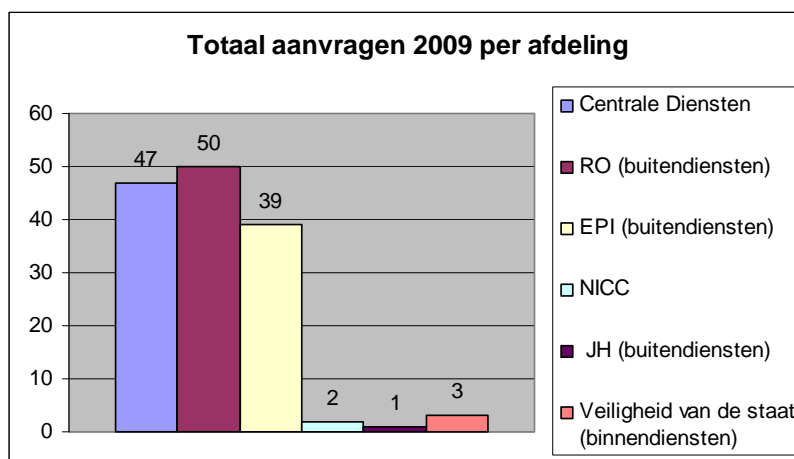
De gesprekken gaan door in de woon - of werkplaats van betrokkene, in het kantoor van de psychologen of op een andere neutrale plek (naar gelang de voorkeur van betrokkene). Er is een tijdspanne van ongeveer twee à vier weken tussen het vastleggen van de afspraak en het eigenlijke gesprek, in het bijzonder bij een thuisbezoek.

De dienst staat ten dienste van iedere medewerker van de FOD Justitie die kampt met problemen of moeilijkheden die gerelateerd zijn aan de job of daarop van invloed kunnen zijn. De leden van de rechterlijke orde kunnen hier dus ook gebruik van maken. Het aanbod is evenwel beperkt tot eerstelijnszorg; de psychologen bieden geen eigenlijke therapie aan. Indien dat nodig blijkt of wanneer de problemen te complex zijn, verwijzen de psychologen betrokkene door naar externe hulpverlening. Deze is altijd financieel ten laste van betrokkene.

In 2009 hebben de psychologen van de dienst Individuele en Sociale Begeleiding 142 personeelsleden ontmoet. 50 van hen maakten deel uit van de buitendiensten van de RO (dwz. van de hoven en rechtbanken). Dit is 35 % van de aanvragen tot gesprek. Het is een aanmerkelijk percentage in vergelijking met andere diensten zoals de penitentiaire inrichtingen (EPI), het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie (NICC) en de justitiehuisen (JH). Wel is het zo dat deze laatste beschikken over een systeem van opvang voor hun personeel.

Bovendien mag niet worden vergeten dat in 2009 de rechterlijke orde 11 959 personeelsleden telde. Slechts 0,004 % van het personeel van de RO heeft dus een beroep gedaan op de psychologen van de FOD Justitie.





3. Lokale opvangteams in de penitentiaire inrichtingen

De penitentiaire ambtenaren zijn getuige (en soms het slachtoffer) van traumatiserende situaties of van agressie op hun werkplaats.

Als gevolg van met name vakbondseisen zijn vanaf 2005 structuren ingevoerd om de personeelsleden intern bij te staan. Vandaag is er **in iedere penitentiaire inrichting een lokaal opvangteam** waarvan de personeelsleden werden geselecteerd en opgeleid om te zorgen voor een eerste opvang van de personeelsleden die het slachtoffer werden van een incident op de werkplaats.

Het DG penitentiaire instellingen EPI heeft het project gecoördineerd, organiseerde de opleidingen en selecties en stelde het 'interventiescenario' op - een soort van instructieboek voor ieder lid van een opvangteam. Dit draaiboek beschrijft de wijze van interventie wanneer hierom verzocht wordt, alsook de deontologische regels, de principes en de grenzen van een interventie.

a) Invoering van de opvangteams

De invoering van de opvangteams in alle gevangenissen nam drie jaar in beslag (van 2005 tot 2007).

Voor de samenstelling van de opvangteams werd een interne oproep tot kandidaten gedaan in elke penitentiaire instelling. De post werd opengesteld voor alle categorieën. Een aantal functies werden evenwel uitgesloten omwille van het bestaan van een hiërarchische relatie (directeur en penitentiaire assistenten), het vermijden van rolverwarring (vertrouwenspersonen in het kader van pesten en ongewenst seksueel gedrag) of het waarborgen van de neutraliteit (morele adviseurs en aalmoezeniers).

Na hun selectie volgden de leden van de opvangteams een vierdaagse opleiding in onthaal- en luister vaardigheden. Deze opleiding omvat met name rollenspelen.

De opvangteams tellen **5 tot 15 leden** (naar gelang de omvang van de gevangenis en het aantal incidenten die er zich voordoen).

Het project werd uitgewerkt door het DG EPI en de DSI¹³ van het Rode Kruis (partner van de overheidsopdracht). De DSI speelde een rol bij de opleiding van de teams en werkte mee aan het opstellen van het 'opvangscenario'.

b) Beperking van de opvang

De taken van de opvangteams zijn door het DG omschreven in het opvangscenario.

De opvangteams verzekeren de opvang van het personeel met een traumatiserende ervaring ten gevolge van een al dan niet intentionele verbale of fysieke agressie van een gedetineerde tijdens de uitoefening van hun job. Deze agressie kan plaatsvinden intra of extra muros. De agressie kan gericht zijn tegen een personeelslid of een andere gedetineerde en de slachtoffers kunnen dus direct of indirect (als getuige) betrokken zijn.

Het team treedt op in volgende gevallen:

- indien afbreuk gedaan werd aan de fysieke of morele integriteit van de betrokkene;
- indien de betrokkene geconfronteerd werd met een geweldadige situatie (verbaal of fysiek) waardoor hij meent dat zijn fysieke of morele integriteit werd bedreigd (bijvoorbeeld bij een opstand, bij agressie...);
- indien de betrokkene geconfronteerd werd met een onverwacht overlijden op het terrein (zelfmoord).

Het team treedt niet op:

- bij geweld tussen collega's (→ voor de vertrouwenspersonen);
- bij een probleem dat verband houdt met preventie (→ voor de preventieadviseurs);
- bij 'klassieke' arbeidsongevallen (val, auto-ongeluk op weg van of naar het werk...).

Het team biedt:

- een eerste opvang, ondersteuning, luisterend oor;
- Praktische ondersteuning (bijv. bijstand bij de administratieve stappen, begeleiding van het slachtoffer,...);

¹³ Dringende Sociale Interventie. De DSI maakt deel uit van de hulpdiensten.



- oriëntatie naar de bestaande externe hulp- en opvangdiensten.

De teamleden werken op verzoek of op eigen initiatief (proactieve interventie). Tijdens de dagen (of uren) die op een traumatiserende gebeurtenis volgen, contacteren zij op eigen initiatief de betrokken ambtenaar om te vragen hoe het met hem gaat en om te zien of hij opvang nodig heeft. Het staat het personeelslid vrij al dan niet op het aanbod in te gaan.

Het team biedt, in alle vertrouwen, ondersteuning op de werkplaats (soms thuis, indien nodig)..

De interventie beperkt zich tot het onthaal. Het lokale opvangteam verstrekt geen psychologische begeleiding en organiseert geen collectieve debriefing (collectieve spoedinterventies). Deze opdracht werd bij het begin toevertrouwd – na overheidsopdracht – aan de DSI van het Rode Kruis (thans is het contract toevertrouwd aan de firma Schouten/IVP Pobos).

De FOD Justitie draagt de financiële lasten van de collectieve spoedinterventies. De psychologische opvang wordt mogelijks vergoed door de werkgever indien het trauma het gevolg is van een arbeidsongeval. Indien niet, valt de ondersteuning ten laste van de persoon die daarop een beroep wil doen. Het plaatselijke opvangteam kan de gegevens van kosteloze hulpdiensten verstrekken.

c) Structuur van de teams en overleg

Ieder opvangteam hangt af van een coördinatiecel binnen elke inrichting. Die cellen worden zelf **overkoepeld door een stuurgroep** "Conflict- en agressiebeheersing", opgericht binnen het DG EPI.

In elke gevangenis worden **intervisievergaderingen** georganiseerd voor de leden van de opvangteams.

Sinds kort bestaat er een **systeem van overleg tussen de opvangteams**. Zij hebben aldus de mogelijkheid elkaar, op eigen verzoek, te ontmoeten en goede praktijken uit te wisselen. De organisatie wordt overgelaten aan de beoordeling van de teams zelf, onder de begeleiding van de regionale directie.

De regionale directies en de opleidingscentra organiseren regionale vergaderingen met de coördinatiecellen om feedback te krijgen van de teams, om het werk te evalueren en om verbeteringen voor te stellen. Zij analyseren ook de behoeften op het vlak van hulpmiddelen, opleidingen, verduidelijkingen... Deze info wordt vervolgens verzonden naar de stuurgroep van het DG EPI.



d) Beroep op externe partners

Van bij het begin heeft het DG EPI beslist om een externe partner aan te zoeken voor de realisatie van zijn project. In september 2005 werd de overheidsopdracht voor drie jaar gegund aan de DSI van het Rode Kruis.

De opdracht omvatte:

- de opleiding van de opvangteams (ter plaatse, in de gevangenissen);
- de verplaatsingsvergoedingen van de opleiders;
- de invoering van het project;
- de informatiesessies voor het gevangenispersoneel;
- de evaluatie van het project in de inrichtingen;
- de ten laste neming van de collectieve spoedinterventies.

Kostprijs van de opdracht: 67 900 € voor het eerste jaar; 88 600 € voor het tweede jaar en 57 700 € voor het derde jaar (incl. btw).

De DG EPI heeft vervolgens twee nieuwe contracten afgesloten met twee verschillende firma's (de DSI van het Rode Kruis en de firma Schouten/IVP Pobos). Deze contracten betreffen verschillende aspecten:

- de opleiding: met Pobos (53 500 € voor drie jaar);
- de collectieve spoedinterventies: met de DSI van het Rode Kruis (39.600 € voor drie jaar; dit bedrag omvat de toegang tot de permanentie van het Rode Kruis).

Deze contracten zijn opgestart in 2009.

e) Enkele cijfers

De penitentiaire inrichtingen tellen ongeveer 8 290 personeelsleden.

De opvangteams bieden opvang aan alle personeelsleden die slachtoffer zijn op hun werkplaats, d.w.z. het bewakingspersoneel, de leden van de directie, van de psychosociale dienst, van de administratieve en technische diensten...

In 2009 hebben de opvangteams hun dienstenaanbod voorgesteld aan 1 041 personen, onder wie 980 leden van het bewakingspersoneel.

In totaal hebben 304 personeelsleden opvang gevraagd.

Slechts 4 personen moesten naar externe diensten worden doorverwezen.



Procentueel kan worden gesteld dat:

- 3 % van het personeel interne opvang heeft genoten;
- een gering percentage van het personeel een beroep heeft gedaan op externe professionele opvang.

Niet alle interventies zijn opgenomen in de aangehaalde cijfers, omdat bepaalde inrichtingen de vereiste registratieformulieren niet invullen. Die cijfers geven dus geen totaalbeeld van het werk van de opvangteams.

4. Initiatieven van het DG Justitiehuisen

De doelstelling van het directoraat-generaal Justitiehuisen (DG JH) is de ondersteuning van justitieassistenten bij de uitvoering van hun opdrachten. Dit moet de kwaliteit van het werk van de justitieassistenten en uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger verzekeren.

Om het hoofd te bieden aan psychosociale stress die gepaard gaat met het werk als justitieassistent, heeft het DG JH **sinds enkele jaren tal van initiatieven** opgestart. Een overzicht daarvan is opgenomen in een recent stageverslag¹⁴.

Hieruit komen volgende interessante initiatieven naar voor :

- de interventie bij een vertrouwenspersoon;
- de opmaak van een feitenregister waarin verschillende soorten incidenten worden opgenomen (agressie, geweld, pesterijen,...);
- het gesprek met een psycholoog (het gaat in feite om de psychologen van de stafdienst P&O);
- het gesprek met de directeur van het justitiehuis of een collega;
- de (individuele) supervisie;
- de intervisie of coaching;
- de loopbaanbegeleiding, die de mogelijkheid biedt om met een lid van de dienst opleiding te spreken, indien de assistent zich vragen stelt bij zijn capaciteiten, zijn bereidheid om te werken in een justitiehuis, de voortzetting van zijn loopbaan op dit gebied, enz.

Bepaalde initiatieven moeten thans uitgebreid worden naar andere justitiehuisen (of zelfs het hele grondgebied), **heropgestart of opnieuw afgebakend worden**.

¹⁴ Sofie De Pauw – Traumaopvang en nazorg binnen de justitiehuisen – 2011.



Aldus wil de directie de begrippen 'supervisie', 'intervisie', 'peer coaching', enz. duidelijk definiëren. Om het terrein af te bakenen moet voor elke soort interventie het kader worden bepaald. De inhoud en begrenzingen van die verschillende interventies moeten worden bepaald, teneinde waarborgen te bieden aan zowel de aanvrager als de verstrekker van de interventie.

Andere ondersteuning moet **systematischer en eenvormiger** worden toegepast. Bijvoorbeeld: het feitenregister, dat een zeer nuttig instrument is voor het uitlichten van de probleemgebieden en de laakbare handelingen waarmee de justitieassistenten worden geconfronteerd.

De preventieadviseur belast met de psychosociale aspecten (IDPB) heeft, vanuit de 28 justitiehuisen in België, op drie jaar tijd, 24 gevallen geregistreerd. Dat is minder dan één geval per justitiehuis in drie jaar... Het feitenregister laat slechts het topje van de ijsberg zien.

De incidenten worden niet systematisch gemeld door de justitieassistenten, die de neiging hebben om deze "schendingen" als integraal deel van hun functie te beschouwen. Hun tolerantiedrempel is zeer (te?) hoog.

Het stageverslag van mevrouw De Pauw geeft aan dat talrijke gevallen niet geregistreerd worden. Via haar contacten met de justitieassistenten kon zij meer dan 115 incidenten op enkele maanden tijd optekenen.

Opleidingen en supervisie lijken tot de beste resultaten te leiden en de meest efficiënte initiatieven te zijn als antwoord op psychosociale belasting bij justitieassistenten

a) Supervisie

Supervisie sessies worden op grote schaal binnen de justitiehuisen georganiseerd ter ondersteuning van de justitieassistenten die dat wensen. De stap is vrijwillig.

De supervisie is in handen van de dienst opleiding van het DG JH.

Verdeeld in groepen van vijf personen hebben de justitieassistenten de gelegenheid om te praten over problematische gevallen die zij meemaken, over de respons daarop, over de ondervonden moeilijkheden en de emotionele gewaarwordingen hierbij. Het doel is tevens de uitwisseling van goede – en minder goede – ervaringen. De supervisor analyseert de situatie en zoekt samen met de groep naar oplossingen. De groep brengt nooit justitieassistenten van hetzelfde justitiehuis samen.

Het DG JH organiseert soms ook individuele supervisie (voor een enkele persoon) of supervisie bij grote processen met intense mediabelangstelling (zoals het proces-Dutroux of het proces-Gellingen).



De supervisie gebeurt intern (door een lid van de dienst opleiding van het DG JH) of extern (door een firma die werd aangesteld via een overheidsopdracht).

Op twee jaar werden, langs Nederlandstalige kant, 16 sessies georganiseerd. Langs Franstalige kant heeft het DG 6 tot 8 sessies per jaar geteld, gespreid over een periode van drie jaar.

Ongeveer 300 justitieassistenten hebben deelgenomen aan de supervisie sessies in 2010, ofwel bijna 40 % van het JH-personeel (het DG telt 826 justitieassistenten).

b) Opleiding

Tijdens de voorbije tien jaar werden er vijf opleidingen georganiseerd rond het thema "trauma" (exclusief voor de dienst "slachtofferhulp")

Het DG Justitiehuisen organiseert binnenkort een opleiding "traumaopvang en nazorg" voor alle justitieassistenten (deze werd reeds gevolgd door o.a. de directeurs van de Nederlandstalige justitiehuisen). .

Zij voorziet eveneens een bijkomende opleiding "stressreductie en zelfzorg". Thans is er geen enkel concreet detail beschikbaar over de inhoud of organisatie van de opleiding.

5. Opvangteam (O'team) van het Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie

De technische en wetenschappelijke ambtenaren van het NICC worden regelmatig geconfronteerd met moeilijke analyses, die zware psychosociale belasting kunnen meebrengen.

De preventieadviseur heeft in 2007 verscheidene ambtenaren ontmoet die met hem spraken over de moeilijke momenten die zij beleven in het kader van hun werk (inzonderheid bij een afstapping). Sommige deskundigen staan er alleen voor bij de analyse van het bewijsmateriaal en kunnen hun gevoelens niet delen. De adviseur ziet een cumulatief effect en stress tijdens het proces (waar de deskundige oog in oog staat met de beschuldigde).

De personeelsleden willen iemand in vertrouwen nemen, maar weten niet wat ze wel of niet mogen zeggen...

Naar aanleiding van die getuigenissen heeft de preventieadviseur verslag uitgebracht bij zijn directie en haar steun gekregen voor een gestructureerde respons op de verzoeken om psychosociale opvang.



Organisatie van de opvang

Het systeem in het NICC omvat drie soorten dienstverlening:

- een O'team, dat intern werd opgericht in 2007 met hulp van de firma Schouten/IVP Pobos¹⁵. Zij bestaat uit 6 leden van het NICC: 3 Nederlandstaligen en 3 Franstaligen (onder wie de preventieadviseur), die diverse specifieke opleidingen inzake luister vaardigheden in een *situatie* van psychische stress hebben gevolgd. De cel vangt de personeelsleden op die dat wensen (alleen of met hun collega's);
- debriefings worden georganiseerd door de interne cel. Deze praatgroepen bieden de deskundigen de mogelijkheid om hun ervaringen uit te wisselen. Ze beseffen dat ze niet alleen zijn, dat ze bepaalde gevoelens delen en dat deze gevoelens normaal zijn. De debriefings zijn vaak een manier om 'emotionele overbelasting' en de ontwikkeling van post-traumatische stress te voorkomen;
- een psychologische follow-up wordt verzorgd door de psychologen van Pobos voor de zwaarste gevallen. Er is een gratis telefoonlijn 24 uur op 24, zeven dagen op zeven; zij stelt de ambtenaren van het NICC in verbinding met Pobos. Na een eerste gesprek vraagt de firma aan een van haar psychologen om een afspraak te maken met het personeelslid. De psycholoog bepaalt, naargelang het geval, het aantal vereiste zittingen. Voor deze dienstverlening betaalt het NICC een jaarlijks basisabonnement alsook een bedrag per effectief gepresteerde zitting.

Alle voornoemde initiatieven gebeuren op vrijwillige basis en zijn vertrouwelijk.

a) Voor- en nadelen van het systeem:

Wat de interne cel betreft, zijn de voordelen de volgende:

- de dienst is vrij toegankelijk omdat hij in het NICC gelegen is;
- het personeel van de interne cel is vrijwillig en kent de *core business* van het NICC;
- het personeel is getraind in luistervaardigheden;
- de cel biedt snel en preventief een eerste gesprek;
- opvang gebeurt tijdens de werkuren. Dat laatste aspect is evenwel een nadeel voor de leden van de interne cel. Er kan een conflict optreden tussen hun eigen werk en het preventieve werk. Soms stelt het tijdsbeheer dus een probleem.

Wat de debriefings betreft, noteert de preventieadviseur een zekere weerstand bij het wetenschappelijk personeel, dat de ervaren stresssituaties en het leed niet altijd als zodanig erkent (accepteert?).

¹⁵ Schouten profileert zich als een consultancy bureau voor welzijn. Het biedt een gamma aan diensten ter optimalisering van het welzijn van de personen op de werkplaats en in de persoonlijke levenssfeer.



De interne cel wil dan ook proactief zijn en ontwikkelt verschillende acties om meer bekendheid te krijgen, om zelf het betrokken personeel te ontmoeten... Zo legt de cel thans de data van de debriefings vast (terwijl die aanvankelijk slechts op verzoek werden georganiseerd).

Ten slotte meldt de preventieadviseur dat wanneer iemand een beroep doet op Pobos, deze stap reeds te laat komt, aangezien er dan sprake is van een werk gerelateerd trauma (en de persoon dus reeds ziek is, met ziekteverlof, enz.). Pobos doet niet aan preventie. De organisatie van een dubbelsysteem (preventie + post-traumatische opvang) is dus onontbeerlijk.

b) Enkele cijfers

Het NICC telt ongeveer 140 personeelsleden.

De dienst voor opvang richt zich tot de wetenschappelijke experten en laboranten (d.w.z. tot het wetenschappelijk personeel van het Instituut) en niet tot het administratief personeel.

Ongeveer 40 mensen zijn daadwerkelijk betrokken bij het systeem voor opvang.

De preventieadviseur registreert een tiental interventies per jaar (debriefings en persoonlijke ontmoetingen). Jaarlijks is voor één tot twee gevallen professionele opvang door Pobos noodzakelijk.

Procentueel kan worden gesteld dat:

- 25 % van het personeel om interne opvang heeft gevraagd;
- 5 % van het personeel een beroep heeft gedaan op externe professionele psychologische opvang.

c) Interventie van Schouten/IVP Pobos

IVP/POBOS is een privé firma die behoort tot de Belgisch-Nederlandse groep Schouten & Nelissen. De firma telt een twintigtal vaste medewerkers in België en een nationaal netwerk van 105 psychologen/psychotherapeuten¹⁶ op wie een beroep kan worden gedaan naargelang de aard van de opdracht.

¹⁶ Om deel uit te maken van het interventienetwerk moeten die freelancemedewerkers:

- houder zijn van een officieel universitair diploma licentiaat in de psychologie, en bij voorkeur een aanvullende opleiding in 'psychotherapie' gevolgd hebben;
- ten minste drie jaar ervaring in de opvang en begeleiding van slachtoffers kunnen aantonen;
- lid zijn van de BFP – Belgische Federatie van Psychologen en beschikken over een erkenningsnummer afgeleverd door de bevoegde commissie.



Schouten/IVP Pobos biedt vier diensten aan:

- opleiding;
- coaching;
- advies;
- welzijn (waartoe de post-traumatische opvang zoals verstrekt door IVP Pobos behoort).

De opleidingen gebeuren op maat, naar gelang de behoeften (opleiding agressie, opleiding opvang/ondersteuning...).

Voor de psychologische begeleiding is een gratis noodnummer (0800) voorzien, dat alle verzoeken tot interventie registreert en beheert (24 uur op 24, 7 dagen op 7). Na registratie van de oproep duidt Pobos een lokale psycholoog aan die met de betrokkene contact opneemt om snel een eerste gesprek te organiseren. Er zijn maximaal vijf zittingen voorzien, waarbij de focus ligt op de traumatische gebeurtenis. Indien andere (psychologische of sociale) problemen aan het licht komen, wordt de betrokkene doorverwezen naar een andere dienst of kan de follow-up met een psycholoog van Pobos worden voortgezet (op kosten van de betrokkene na 5 zittingen).

Het kadercontract bepaalt dat de klant een jaarlijks forfaitair bedrag betaalt. Dat bedrag is gebaseerd op het totaal aantal personeelsleden.

Het jaarbedrag omvat een reserve van 'eenheden' die de klant naar eigen wens kan aanwenden.

Het aantal eenheden is gelijk aan 1/175 van het totaalbedrag van het kadercontract. Een equivalent in eenheden wordt toegekend aan elk soort interventie of dienstverlening.

Voorbeeld: post-traumatische opvang (psycholoog/psychotherapeut):

- een individueel gesprek = 2 eenheden per uur;
- een groepsgebesprek (maximaal 8 deelnemers/groep) = 1 ½ eenheid per deelnemer;
- een uitvoerig verslag op verzoek van de klant = 2 eenheden.

Telkens de klant een beroep doet op een dienst naar keuze, maakt Schouten een afrekening op basis van de reserve-eenheden. De klant kan altijd informeren naar het aantal beschikbare eenheden.

Indien de klant alle eenheden uit het kadercontract vóór de vervaldatum heeft opgebruikt, kan hij de diensten van de firma blijven gebruiken – tegen extra betaling.

Prijsvoorbeelden van post-traumatische opvang (psycholoog/psychotherapeut):

- individueel opvanggesprek: 125 euro exclusief btw per uur;



- groepsgesprek (maximaal 8 deelnemers/groep): 100 euro exclusief btw per deelnemer (met een maximumbedrag van 500 euro exclusief btw per groep van maximaal 8 deelnemers);
- een uitvoerig verslag op verzoek van de klant: 125 euro exclusief btw.

Een derde van de reserve-eenheden die niet zijn gebruikt op de vervaldatum van het werkjaar worden overgedragen naar het volgende jaar, waarna zij vervallen.

Het kadercontract omvat:

- het gebruik van het gratis oproepnummer, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7;
- de toegang tot de diensten opgenomen in de drie activiteitendomeinen van Schouten/IVP Pobos (post-traumatische opvang – sociale dienst – employee assistance program);
- een reserve van X eenheden (te gebruiken naar keuze);
- kosteloze publiciteitsondersteuning (brochures, folders) om bekendheid te geven aan de diensten binnen de onderneming;
- alle administratieve en werkingskosten.

6. Initiatieven van het DG Rechterlijke Organisatie

Bij het directoraat-generaal Rechterlijke Organisatie (FOD Justitie) is er **geen systeem voor psychologische opvang** voor de magistraten en het gerechtelijk personeel voorzien.

Het DG verwijst door naar de **IDPB**, actief in alle directies (met inbegrip van de RO), voor de optimalisering van het welzijn op het werk.

Wanneer het DG een verzoek tot psychologische opvang krijgt, worden de gegevens van de **twee psychologen van de dienst Individuele en Sociale begeleiding** (van de dienst P&O) doorgegeven.

De dienst P&O voerde begin 2010 een campagne om het personeel van de RO op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van beide psychologen (en van de mogelijkheid om een beroep te doen op hun diensten). De informatie werd verspreid per e-mail en geplaatst op de intranetsite van de FOD Justitie.

Een aantal initiatieven die bestaan voor het ander personeel van justitie ontbreken voor de RO.



a) Onthaal van de nieuwe leden van het gerechtelijk personeel

Het DG RO organiseert geen informatiedag voor de leden van de RO waarop bijvoorbeeld kennis gemaakt zou kunnen worden met de diensten, de dienst Begeleiding of de IDPB. Ter vergelijking: zo'n onthaaldag wordt wel georganiseerd voor elk nieuw personeelslid van het centraal bestuur, op initiatief van de dienst P&O. Zo'n dag is dé gelegenheid om zich vertrouwd te maken met het statuut en het arbeidsreglement, maar ook om kennis te maken met de verschillende 'transversale' actoren van de organisatie (sociale dienst, IDPB, psychologen, dienst Communicatie, vakorganisaties...).

b) Voorlichting van de magistraten en het gerechtelijk personeel

Het DG RO beschikt niet over schriftelijke documentatie (brochure...) met nuttige informatie over zijn eigen diensten en die van de FOD.

De enige praktische informatie over het DG RO is te vinden op het intranet van de FOD Justitie. Het gaat met name om de dienstencatalogus van het directoraat (met de gegevens van de desbetreffende diensten).

Het intranet is toegankelijk voor de leden van de RO die over een PC en internetverbinding beschikken.

7. Opleiding van de magistraten en het personeel van de rechterlijke orde

Het Instituut voor gerechtelijke opleiding (IGO) is het onafhankelijk federaal orgaan dat verantwoordelijk is voor het ontwerpen en uitvoeren van het integraal ontwikkelings- en opleidingsbeleid voor de magistraten en de personeelsleden van de rechterlijke orde.

Het organiseert de tweedaagse opleiding voor het nieuw aangeworven gerechtelijk personeel en de gerechtelijke stages die toegang verlenen tot een plaats in de magistratuur.

a) Opleiding voor het gerechtelijk personeel

Een nieuw personeelslid krijgt een tweedaagse opleiding, georganiseerd door het IGO. Volgende thema's komen er onder andere aan bod:

- de rechten en plichten van het personeel (verloven, afwezigheden...);
- de rechterlijke macht in België;
- de rechterlijke organisatie;
- het werk van de griffies en parketten.



In het begin duurde de opleiding drie dagen, waarbij de namiddag van de derde dag gewijd was aan de voorstelling van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk (IDPB).

Het Instituut voor gerechtelijke opleiding heeft evenwel geoordeeld dat de punten die de IDPB aanhaalde reeds uitgebreid aan bod kwamen in de module 'Rechten en Plichten' van de opleiding (punten zoals de arbeidsongevallen of pesterijen). De derde dag van de opleiding werd dan ook afgeschaft.

b) Gerechtelijke stage

Om te kunnen worden benoemd in de magistratuur moet een gerechtelijke stage worden gevolgd.

De gerechtelijke stagiairs kunnen kiezen tussen de korte stage (van 18 maanden die toegang geeft tot de ambten van magistraat van het openbaar ministerie) en de lange stage (van 36 maanden die toegang geeft tot de ambten van magistraat van het openbaar ministerie of de zetel).

De stage omvat een theoretische opleiding (een cyclus van cursussen georganiseerd door het Instituut voor gerechtelijke opleiding) en een praktische opleiding die in verschillende opeenvolgende stadia op de werkplaats verloopt. Zo beginnen de stagiairs hun stage bij het parket van de procureur des Konings of de arbeidsauditeur (eerste stadium), vervullen zij een stage in een dienst buiten de magistratuur in het tweede stadium en beëindigen zij hun stage met een derde stadium ofwel opnieuw in het parket (voor de stagiairs van het 'korte' type) ofwel in een of meer kamers van de rechtbank van eerste aanleg, de arbeidsrechtbank of de rechtbank van koophandel (voor de stagiairs van het 'lange' type).

De cursussen georganiseerd door het Instituut voor gerechtelijke opleiding in het kader van de theoretische opleiding zijn onder andere het statuut van de magistraat, de deontologie, het beheer van het kabinet, de opdrachten, de communicatie ter terechtzitting en verhoortechnieken, het opstellen van een vonnis, enz.

Het IGO legt ook de nadruk op de ontwikkeling van de psychosociale vaardigheden van de stagiairs.

c) Facultatieve opleidingen

Het IGO biedt drie opleidingen in de lijn van het welzijn op het werk aan:

- Opleiding 'Voorkomen van en omgaan met agressiviteit': waarin magistraten, griffiers, parketsecretarissen en andere personeelsleden die regelmatig worden geconfronteerd met moeilijke situaties kunnen leren hoe om te gaan met ontevreden rechtsonderhorigen die hen belagen en die op agressieve wijze uiting geven aan hun frustraties.



Eendaagse opleiding (NL en FR apart). Zij wordt sinds november 2010 gegeven. Verschillende gedecentraliseerde sessies vonden plaats (te: Antwerpen, Bergen, Brugge, Brussel (NL en FR), Charleroi, Gent, Hoei, Jumet, Luik, Namen, Neufchâteau, Tongeren).

Zij zal worden voortgezet in 2012.

- Opleiding 'Psychosociale vaardigheden': waarin de gerechtelijke stagiairs en de desbetreffende magistraten (zetel/parket) hun relationele vaardigheden en hun capaciteiten van de communicatieanalyse kunnen ontwikkelen. Actief luisteren, onderhandeling en conflictbeheer komen aan bod.

Opleiding via een residentieel seminarie volgens het concept 'summer school' (NL en FR op dezelfde plek en hetzelfde tijdstip, maar niet samen). Zij vindt plaats gedurende 3 achtereenvolgende dagen in augustus 2011 en drie achtereenvolgende dagen in oktober 2011.

Zij zal worden voortgezet in 2012.

- Opleiding 'Omgaan met stress'

Deze opleiding is gestart in 2011.

Het IGO voerde een online-enquête van 24 juni tot 30 september 2010 bij 7 519 personeelsleden van de Rechterlijke Organisatie, van wie 3 770 een antwoord hebben gegeven. De ondervraagde personen verwezen vaak naar overdreven werklast als bron van stress. Die werklast is het gevolg van een personeelstekort of van een werkorganisatie die niet altijd optimaal is.

Sinds kort bestaat er een opleiding, waarin programmapunten zoals tijdsbeheer, conflictbeheer en communicatietechnieken aan bod komen; de opleiding moet het personeel van de RO in staat stellen om beter om te gaan met zulke stress.

Eendaagse opleiding (NL en FR apart). Zij wordt tot medio 2011 op gedecentraliseerde wijze gegeven (te Antwerpen, Brussel, Gent, Luik, Namen).

Zij zal worden voortgezet in 2012 en tevens georganiseerd voor de magistraten en de gerechtelijke stagiairs.

d) Conclusies

Het opleidingsaanbod van het IGO sluit aan op een preventief luik dat de leden van de RO in staat moet stellen interne conflicten te beheren en om te gaan met de agressiviteit van hun 'klanten', interne pesterijen of stress veroorzaakt door een overdreven werklast.



Deze opleidingen zijn niet gericht op het omgaan met emoties die de magistraten (en het gerechtspersoneel) kunnen ervaren in moeilijke situaties (in tegenstelling tot de opleidingen in Frankrijk, gegeven door bijvoorbeeld de Ecole nationale de la magistrature – zie blz. 49).



IV. EEN VROEGER EXPERIMENT BINNEN DE RECHTERLIJKE ORDE: HET EURESTE-PROJECT

Eureste is een Europees project dat door de Europese Commissie werd besteld bij het Rode Kruis van België en liep van 2005 tot 2008. Het project beoogde de inzet van de Europese middelen voor de strijd tegen het terrorisme, voor reflectie omtrent dat fenomeen en voor de opleiding in de opvang van slachtoffers ervan.

De Europese Commissie had in 2007 aanbevolen een subproject in het kader van 'justitie' op te zetten ter bevordering van het welzijn van de magistraten op het terrein in het licht van schokkende situaties.

Naderhand stelden de professionele teams vast dat de ambtenaren - en dat in tegenstelling tot andere risicoberoepen - geen plaatsen hadden waar zij terecht konden om uiting te geven aan de emotionele impact die gepaard gaat met hun beroepssituatie. Om deze lacune in te vullen, organiseerden zij twee intervisiegroepen voor de parketten te Brussel en te Nijvel.

Van februari tot juni 2008 organiseerde het Rode Kruis 11 intervisiesessies (6 te Brussel en 5 te Nijvel). Deze sessies beantwoordden aan een reële nood.

Dankzij de financiële steun van de Europese Commissie aan het Eureste-programma onder leiding van het Rode Kruis kon dit project tot een goed einde gebracht worden tot juli 2008.

1. Evaluatie van de deelnemers

De magistraten in de groepen lieten hun belangstelling blijken door hun regelmatige aanwezigheid, hun investeringen in de gesprekken en hun actieve betrokkenheid.

Zij gaven blijk van een behoefte aan een ruimte waar zij met collega's zouden kunnen praten en naar elkaar luisteren, zonder enig oordeel. Een ruimte waar vragen, twijfels, moeilijkheden en emotionele impact kan worden besproken. Hun bedoeling is een uitlaatklep te vinden voor de stress en lichamelijke spanning, na te denken over hun werk en meer rekening te houden met de realiteit van hun beroep.

De intervisiegroepen hadden een geruststellende uitwerking op de magistraten; zij bevorderden de intercollegiale steun buiten de sessies.



Na hun deelname aan de sessie haalden de deelnemers de volgende veranderingen aan:

- minder gestresseerd;
- groter relativeringsvermogen;
- sleutels hebben gevonden om zich er alleen door te slaan;
- van schuldgevoel bevrijd zijn;
- ...

De belangstelling voor de voortzetting van de groepen was unaniem, ook al waren de modaliteiten uiteenlopend (sessies hetzij op verzoek, hetzij om de twee jaar, hetzij om de vijf jaar, hetzij per afdeling van het parket). Ook de mogelijkheid om individuele gesprekken te hebben, kwam naar voren.

De deelname op vrijwillige basis is een vaststaand beginsel.

De deelnemers verkozen samenkomsten met collega's met dezelfde beroepservaring, of per afdeling van het parket.

Sommige deelnemers waren bereid de groepservaring ook te delen met een hiërarchische meerdere, maar de meerderheid verklaarde evenwel dat hierdoor minder vrij zou worden gesproken.

Ten slotte erkenden de magistraten de relevantie van bijeenkomsten buiten de parketten, wel met de vraag om nabijheid en een gemakkelijke toegang.

2. Evaluatie van de animatoren

Voor de psychologen was de relevantie van het project duidelijk van bij de eerste tot de laatste sessie, zowel in Brussel als in Nijvel. "De getuigenissen van de deelnemers tonen aan dat de sessies tegemoetkomen aan een werkelijke behoefte van de magistraten in functie. "

De groepen zijn een gelegenheid om de emotionele kant van de beroepspraktijk aan bod te laten komen, om de verschillende intrinsieke aspecten van het werk en de specifieke inwerking ervan op de persoon van de magistraat te benoemen.

Ten slotte halen de animatoren een andere dimensie aan die in de praktijk aan het licht kwam: de vraag naar een systeem voor individuele noodgesprekken. Verscheidene magistraten vroegen dat al van bij het begin aan de animatoren, als een vorm van aanvullende begeleiding en ondersteuning voor de groepen.

"In het verlengde van de groepsgesprekken is gebleken dat verscheidene magistraten die belast waren met zware dossiers van opzettelijke gewelddaden, indertijd behoefte hadden



aan punctuele individuele noodbegeleiding, bij een psycholoog in een professioneel kader.¹⁷ "

Een verzoek om in nood contact te kunnen opnemen met de groepsanimatoren voor een aantal gerichte gesprekken die in het kader van het werk gesubsidieerd zouden worden, werd zeer duidelijk geformuleerd.

3. Conclusies

Vanwege de goede resultaten deden de projectteams eind 2008 de aanbeveling om het experiment uit te breiden naar alle parketten die dat willen.

Naast de verlenging van de intervisiegroepen bevelen de psychologen individuele en gerichte begeleiding aan voor magistraten die daaraan behoefte hebben.

¹⁷ Uittreksel uit het document 'Groupes d'intervention pour magistrats. Présentation et bilan. '; A.F. Dahin, M. Stassin, T. Lorent, J. Roisin; Eureste; december 2008.



V. BENCHMARKING OP BELGISCH NIVEAU

In België zijn verschillende organisaties, ondernemingen en instanties zich bewust geworden van het nut van een zogenoemde psychosociale structuur die geactiveerd kan worden na een kritieke gebeurtenis. Die structuren kunnen ingezet worden voor slachtoffers van een ramp, een opzettelijke of toevallige gewelddaad of een ongeval alsook voor hun verwanten (bijvoorbeeld de DSI van het Rode Kruis).

Bepaalde teams zijn meer gespecialiseerd en leveren enkel opvang aan mensen met zogenaamde 'risicoberoepen' (politie, spoeddiensten, brandweer...).

Tegelijk met de psychosociale opvang werd ook het preventieve aspect ten behoeve van die (particuliere of publieke) organisaties ontwikkeld. Verschillende opleidingen worden aangeboden om agressiviteit, psychosociale risico's, stress op het werk, burn-out, enz. te voorkomen en te beheersen.

U vindt hieronder drie interessante voorbeelden van diensten opgericht ten behoeve van de burgers of beroepsmensen die blootgesteld worden aan een verhoogde psychosociale druk in het kader van hun werk.

1. Stressteams van de politie

Het federale stressteam (ST) bestaat sinds 1993 en maakt deel uit van de IDPBW van de federale politie.

De dienst zorgt permanent voor psychosociale ondersteuning voor elk personeelslid van de federale politie.

Het federale stressteam organiseert ook opleidingen (bijvoorbeeld omgaan met stress).

Ten slotte levert het ST ondersteuning aan de lokale politiezones op hun verzoek.

Naast het federale stressteam bestaan er lokale ST's. Iedere lokale politiezone moet immers psychosociale opvang organiseren (wettelijke verplichting).

De opvang is bestemd voor politieagenten en het administratief personeel van de politie.

De psychologen zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Zij nemen de neutraliteit in acht (geen enkel advies of oordeel in geval van mutatie, pesterijen...).



a) Op lokaal vlak

De lokale politiezones beschikken over een totale autonomie voor de organisatie van hun stressteam. Op het terrein wordt vastgesteld dat de situaties verschillen van zone tot zone. De kwalificaties van de personen die opvang verlenen, zijn verschillend; dat geldt ook voor de ingerichte systemen of vorm van interventie.

Het voorbeeld van de politie Brussel-Noord (Schaarbeek – Sint-Joost-ten-Node – Evere) is bijzonder interessant. Deze zone heeft geïnvesteerd in de werving van 3 psychologen (2 VTE) om intern tegemoet te komen aan de behoeften van om en bij de 900 personeelsleden.

Voordeel: opvang wordt geleverd door beroepskrachten die geïntegreerd zijn in de zone en die dus vertrouwd zijn met de politiedienst, de personeelsleden, de bedrijfscultuur en activiteiten ervan.

De opdrachten van het ST in Brussel-Noord zijn talrijk:

- voorkomen van psychosociale risico's: in hun hoedanigheid van vertrouwenspersoon werken de psychologen mee aan risicoanalyses, staan zij in voor de opvang en voorlichting van slachtoffers van pesterijen of van geweld op het werk, doen zij aan conflictbemiddeling,...;
- psychologische steun bieden aan de personeelsleden (in het kader van elk professioneel of privéprobleem met een impact op het werk);
- samenwerken met de arbeidsgeneesheer (inzonderheid voor de teruggave of het behoud van een dienstwapen);
- samen met de IDPB steun verlenen aan het personeel bij ernstige incidenten;
- advies geven bij een wetswijziging bijvoorbeeld;
- het welzijn op het werk bevorderen door de hiërarchie te sensibiliseren en door opleidingen te organiseren.

Het ST treedt op, naar gelang het geval:

- op verzoek van een personeelslid dat contact opneemt om te praten over een professioneel of privéprobleem dat een weerslag heeft op zijn welzijn op het werk. Hij kan het ST raadplegen zonder zijn meerderen daarover op de hoogte te brengen (geen toestemming vereist);
- op verzoek van een collega of van de hiërarchische leidinggevende die zich zorgen maakt over het welzijn van een personeelslid;
- beroepshalve in bijzondere omstandigheden (afwezigheid van lange duur, kritiek incident, arbeidsongeval, ontneming van het dienstwapen...) om het personeelslid in staat te stellen uiting te geven aan eventuele problemen indien hij dat wenst – er is geen verplichting.



b) Individuele gesprekken

De interventie van het stressteam (Brussel-Noord) bestaat in individuele en gepersonaliseerde gesprekken.

Die gesprekken gebeuren op vrijwillige basis in alle vertrouwen. De psychologen zijn gebonden aan het beroepsgeheim. De follow-up kan op korte of op lange termijn gebeuren.

Het ST werkt van 9.00 uur tot 16.00 uur op werkdagen. Een telefooncentrale is 24 u op 24 bereikbaar voor de noodoproepen, maar het team intervenueert niet in het kader van de eerstelijnswerking in geval van crisis.

De psychologen wachten +/- 72 uur af vooraleer beroepshalve contact op te nemen met de politieagenten die betrokken zijn bij moeilijke situaties.

Indien nodig kan het ST de personeelsleden naar andere sociale, medische of psychologische structuren doorverwijzen.

De opvang van de psychologen is ten laste van de werkgever. Indien het ST de agent naar andere structuren doorverwijst, zijn de kosten ten laste van de agent, MAAR wel moet worden opgemerkt dat ALLE leden van de politie toegang tot kosteloze gezondheidszorg hebben (in de medische centra die erkend zijn door de federale politie) alsook een gratis hospitalisatieverzekering.

c) Enkele cijfers

De federale politie telt ongeveer 14 000 leden (en 48 000 personen indien de geïntegreerde politie wordt meegeteld).

In 2008 bedroeg het aantal interventies¹⁸ van het **federale** stressteam:

- 5 884 voor de federale politie (i.e. 42 % van het federale personeel);
- 1 085 voor de lokale politie (i.e. 3 % van het lokale personeel).

De voornaamste oorzaken voor interventies op nationaal vlak zijn trauma's, stress, burn-out, depressie en zelfmoord.

Het stressteam van de zone Brussel-Noord doet +/- 200 interventies per jaar voor 900 agenten (22 %).

Dat cijfer omvat ook de acties uitgevoerd in de hoedanigheid van preventieadviseur (conflictbeheer, bemiddeling), de opvang om privéredenen (bijvoorbeeld relatieproblemen) en de sociale interventies.

¹⁸ Informatie uit het antwoord op schriftelijke vraag nr. 4-6884 van Dirk Claes van 9 februari 2010 aan de minister van Binnenlandse Zaken.



In 2010 heeft het stressteam van de politiezone Brussel-Noord een interessant experiment doorgevoerd. De aandacht ging daarbij uit naar personen die afwezig waren voor lange duur (meer dan 3 maanden). De psychologen van het stressteam ontwikkelden een tweeledige vorm van opvang ten aanzien van de betrokkenen:

- systematisch contact met de langdurig afwezigen;
- bewustmaking van de hiërarchie voor het absentisme en een interventie zodat de hiërarchie contact zou opnemen met de langdurig afwezigen.

De resultaten van dit beleid zijn opzienbarend: op twee maanden tijd is het aantal gevallen van **absenteïsme** met de **helft gedaald!**

2. Appui Psychologique aux Intervenants (API)

In het begin belast met de psychologische ondersteuning van Henegouwse politieagenten die getuige of het slachtoffer waren van een traumatische gebeurtenis, zag de Appui Psychologique aux Intervenants (API) zijn opdracht naderhand uitgebreid naar andere overheidsdiensten van de regio (civiele bescherming, brandweer en hulpdiensten van de provincie Henegouwen...).

De API organiseert collectieve en/of individuele psychologische debriefings. Hij kan aldus de leden van de veiligheids- en hulpdiensten bijstaan om traumatische gebeurtenissen bij interventies te kanaliseren en te verwerken.

Deze ondersteuning is niet beperkt in tijd. De dienst API functioneert 24 uur op 24 in geval van nood en wordt volledig ten laste genomen door het Institut Provincial de Formation van de provincie Henegouwen.

Het preventieaspect krijgt ook de nodige aandacht, aangezien de dienst tal van voorgezette opleidingsseminaries rond omgaan met stress, omgaan met agressiviteit, omgaan met traumatische gebeurtenissen of andere thema's op verzoek organiseert ten behoeve van de interventiediensten.



3. Dringende Sociale Interventie (DSI)

De Dringende Sociale Interventie (DSI) werd opgericht binnen het Rode Kruis België ter voorkoming en verlichting van morele wonden bij burgers die een kritieke gebeurtenis meegemaakt hebben.

Het team bestaat uit professionele psychosociale medewerkers. Het zijn psychologen, maatschappelijk werkers, criminologen, sociale verpleegkundigen... opgeleid in psychotraumatologie en in specifieke interventietechnieken bij crisissituaties.

De DSI werd opgericht in 1987, met als doel sociale hulpverlening te bieden aan slachtoffers van rampen. De DSI heeft ook psychosociale activiteiten opgebouwd buiten de rampencontext en treedt op in individuele noodsituaties (agressie, ongevallen, opvang bij de identificatie van slachtoffers, ondersteuning van risicoberoepen,...).

De DSI staat 24 uur op 24 in voor individuele of collectieve psychologische ondersteuning van slachtoffers.

De interventies van de DSI gebeuren onmiddellijk, a posteriori of in een begeleidingsfase die nog verder staat van de gebeurtenis.

Bovendien werkt de DSI nu ook preventiegericht ten aanzien van organisaties en instanties.

De DSI kreeg in 2005 de overheidsopdracht inzake de opleiding van lokale opvangteams in de gevangenissen, en inzake de psychosociale noodopvang aan het gevangenispersoneel.



VI. BENCHMARKING OP INTERNATIONAAL VLAK

Hoewel alle werkgevers de verplichting hebben om de gevaren voor hun werknemers te identificeren en weg te werken, is het moeilijk om op het internet iets terug te vinden over specifieke diensten in het buitenland die opgericht zijn voor de gerechtelijke actoren.

Het meest relevante voorbeeld troffen we aan in Canada, waar verschillende verenigingen opvang verlenen aan de beroepsmensen uit de gerechtelijke wereld (advocaten, rechters, rechtenstudenten) en hun familie.

Hoewel die opvang doorgaans gericht is op het stressbeheer en de zorg om de gevolgen ervan, werd een specifieke dienst opgezet door het "Programme de consultation pour la magistrature", ter ondersteuning van de rechters bij moeilijke processen.

In Frankrijk blijkt de problematiek reeds jarenlang de kern van debat te zijn. In 2005 reeds had de "*Commission de réflexion sur l'éthique*" de organisatie van een professionele psychologische ondersteuning voor magistraten voorgesteld.

Die ondersteuning was gericht op magistraten die geconfronteerd werden met "*moeilijke dossiers of situaties vanwege hun psychologische impact of dramatisch menselijke gevolgen*".

Merk op dat de *Commission de réflexion* in wezen de nadruk legde op het feit dat dergelijke situaties "aan de basis kunnen liggen van deontologische tekortkomingen" (en naliert zich vragen te stellen bij het welzijn van de magistraten in het kader van hun werk...).

In Frankrijk komt de meest veelzeggende respons op de problematiek tot uiting in het opleidingsprogramma opgesteld door de "*Ecole nationale de la Magistrature*". Deze school beschikt over een uitgebreid opleidingsaanbod aangaande psychosociale belasting, stress op het werk, agressie op het werk, tot de aanpak van moeilijke dossiers.

Hetzelfde geldt voor Nederland, waar de gerechtelijke actoren zich kunnen inschrijven voor specifieke opleidingen (bijvoorbeeld 'Omgaan met agressie', 'Zwaarwegend werk'...) bij het *Studiecentrum Rechtspleging*.

CANADA

In Canada bieden verschillende verenigingen opvang aan beroepsmensen uit de gerechtelijke wereld (advocaten, rechters, notarissen, rechtenstudenten) en hun familie.



Zo ondersteunt de “*Conférence d'aide aux juristes*” advocaten, rechters, rechtenstudenten en hun familie bij het verwerken van persoonlijke problemen, emotionele problemen, gezondheidsproblemen...

Het *Programme d'aide aux membres du Barreau du Québec* is een dienst voor opvang en advies ten behoeve van de leden van de balie van Québec die te kampen hebben met drankmisbruik, drugmisbruik, burn-out, stress en andere geestelijke gezondheidsproblemen.

Waar beide verenigingen hun focus vooral richten op stressbeheer en de zorg voor de gevolgen ervan, is er nog een derde instantie die gespecialiseerd is de ondersteuning voor rechters tijdens een proces (het *Programme de consultation pour la magistrature*).

Hierna volgt een beschrijving van deze drie opvangsprogramma's, met bijzondere aandacht voor het *Programme de consultation pour la magistrature* en zijn dienstenaanbod.

1. Programme de consultation pour la magistrature

Het Programme de consultation pour la magistrature (PCM) biedt counseling-diensten¹⁹ voor de federale en provinciale rechters, vrederechters, 'conseillers-maîtres', 'protonotaires' en voor hun familieleden. De deelname aan het programma is vrijwillig.

Die diensten zijn bestemd voor zowel personen die het beroep nog steeds uitoefenen als personen op rust en die worden geconfronteerd met problemen zoals:

- moeilijkheden verbonden met het werk en met de loopbaan;
- stress en angst;
- depressie;
- drank- en drugmisbruik;
- nicotineverslaving;
- ...

In noodgevallen zijn de adviseurs 24 uur op 24 en 7 dagen per week beschikbaar. Het volstaat om telefonisch contact op te nemen voor advies of voor een afspraak te maken met een professionele adviseur. De interventie is vertrouwelijk.

Een externe firma, Shepell•fgi²⁰, en leverancier van ruim aanbod aan programma's voor counseling en opvang in Canada, staat in voor de dienstverlening.

¹⁹ De term 'counseling' wordt in Canada gebruikt als aanduiding voor een geheel van zeer uiteenlopende praktijken in het kader van oriëntering, opvang, voorlichting, ondersteuning, behandeling.

²⁰ Shepell•fgi heeft een personeelsbestand van meer dan 2 000 adviseurs en bedient meer dan 5 000 ondernemingen in een honderdtal landen over de hele wereld.



a) Kostprijs van de dienstverlening.

In het begin is de dienstverlening kosteloos. Zij worden gepatroneerd door de *Association canadienne des juges des cours supérieures*²¹ en de *Association canadienne des juges de cours provinciales*²².

Shepell•fgi schat dat voor het merendeel van de problemen een oplossing kan worden gevonden na vijf tot tien uur counseling. Indien de verzoeker behoefte heeft aan gespecialiseerde counseling of counseling op lange termijn, zal hij dan ook naar een professionele hulpverlener worden doorverwezen. Dan moet hij zelf de kosten of honoraria betalen die niet worden terugbetaald door het stelsel van gezondheidszorg van zijn werkgever of door het stelsel van ziektekostenverzekering van zijn provincie.

b) Drie soorten dienstverlening

Het *Programme de consultation pour la magistrature* biedt drie soorten dienstverlening:

- *Counseling*: de professionele counseling is een vertrouwelijke, vrijwillige dienst van korte duur die de rechters en hun familieleden toegang biedt tot een professioneel netwerk, 24 uur per dag en 7 dagen per week.
- *Solutions Travail-Famille*: Solution Travail-Famille is een geheel van vertrouwelijke consultatiediensten om de rechters en hun familieleden te helpen bij de harmonisering van het beroeps- en gezinsleven (evaluaties, raadplegingen en advies 24 uur op 24, 7 dagen per week).
- *Soutien aux juges lors de procès*: dit programma biedt ondersteuning aan rechters die moeilijke processen leiden.

c) De 'Service de soutien aux juges' in detail

De adviseurs van Shepell•fgi hebben een gespecialiseerd ondersteuningsprogramma ontwikkeld: 'Service de soutien aux juges lors des procès'. Dit programma biedt ondersteuning aan rechters die moeilijke processen leiden.

²¹ De *Association canadienne des juges des cours supérieures* (ACJCS) vertegenwoordigt ongeveer 1 000 rechters die zetelen in de hooggerechtshoven en in de hoven van beroep van elke provincie en elk grondgebied van Canada alsook in het *Cour fédérale du Canada*, het *Cour d'appel fédérale du Canada* en het *Cour canadienne de l'impôt*.

²² De *Association Canadienne des Juges de Cours Provinciales* (ACJCP), opgericht in 1973, is een overkoepeling van verenigingen die ongeveer 1 000 rechters van de provinciale en territoriale hoven van Canada vertegenwoordigt.



De stappen zijn de volgende:

- Aanvang van de dienst en onthaal:

De ondersteuning wordt geboden via een toegangscentrum dat afhangt van Shepell•fgi:

- nadat hem een zaak werd toevertrouwd, neemt de rechter contact op met het toegangscentrum en verzoekt om een eerste raadpleging.
- het centrum verzamelt de basisgegevens.
- het duidt vervolgens een adviseur aan die contact opneemt met de rechter en een afspraak maakt over datum, uur en plaats van de eerste raadpleging.

- Ondersteuning vóór het proces:

De adviseur ontmoet de rechter vóór het begin van het proces om:

- een band met de rechter te creëren en diens specifieke uitdagingen te bespreken die hij zal moeten aangaan op persoonlijk en familiaal vlak tijdens het proces dat hij zal voorzitten;
- informatie te verstrekken over het gevarieerde aanbod aan ondersteuningsdiensten ten behoeve van de rechter en zijn familie;
- een gedetailleerde evaluatie te maken van de huidige en vroegere stressfactoren, de zorgen en de persoonlijke ondersteuningsmiddelen en om een standaardtest voor de evaluatie van stress af te nemen;
- een ondersteuningsplan uit te werken met duidelijke strategieën om de uitdagingen en de zorgen van de rechter te overwinnen.

Bij de uitwerking van het persoonlijke ondersteuningsplan van de rechter wordt rekening gehouden met:

- de voorgeschiedenis van de rechter ten aanzien van uitermate stresserende procesvoeringen;
- de voorkeuren inzake ondersteuning van de rechter en zijn familie;
- de bijzonderheden van het proces, met inbegrip van de geplande duur;
- de ondersteuningsmaatregelen waarover de rechter en zijn familie zal beschikken.

Na de initiële raadpleging en evaluatie stelt de adviseur een vertrouwelijk ondersteuningsplan op dat hij aan de rechter bezorgt voor diens opmerkingen en goedkeuring. Het ondersteuningsplan omvat:

- een onderzoek van de voornaamste resultaten van de stressevaluatie;
- een onderzoek van de voornaamste strategieën voor stressbeheer op basis van de resultaten;



- strategieën rond voeding, slaap, beweging, sociale interactie, vrije tijd en ontspanning;
- opties bij wijze van tegemoetkoming aan de overige psychologische, emotionele en spirituele behoeften van de rechter;
- duidelijke strategieën om antwoord te bieden op de vragen en behoeften van de familie van de rechter.

Na de opmaak dient het ondersteuningsplan als blauwdruk voor de oriëntatie van de diensten voor counseling, begeleiding en ondersteuning ten behoeve van de rechter en zijn familie.

Het dienstenaanbod heeft steeds een flexibel karakter, zodat rekening kan worden gehouden met nieuwe behoeften of veranderende prioriteiten.

- Ondersteuning tijdens het proces:
 - De ondersteuning tijdens het proces is gebaseerd op de doelstellingen die in overleg zijn vastgesteld vóór het proces.
 - De adviseur heeft geregeld contact met de rechter tijdens het proces om zijn zorgen te bespreken, hem psychologische ondersteuning te geven en hem andere ondersteuning te bieden naar gelang de behoefte.
 - De adviseur staat ook ter beschikking van de familieleden van de rechter om hen ondersteuning te geven indien zij daarin geïnteresseerd zijn.
 - De adviseur werkt samen met de rechter om ervoor te zorgen dat potentiële problemen proactief worden opgespoord en verholpen.
 - De adviseur evalueert voortdurend de stressfactoren van de rechter en geeft hem advies over de strategieën voor het beheer van die stressfactoren.
 - Het ondersteuningsplan wordt aangepast naargelang de behoefte.
- Ondersteuning na het proces:
 - Na het proces verstrekt de adviseur psychologische ondersteuning naargelang de behoefte.
 - De ondersteuning van de familie wordt opnieuw geëvalueerd en verstrekt naargelang de behoefte.
 - Een aangepaste follow-up gedurende vier tot zes maanden. Er wordt in overleg een einde gesteld aan de dienstverlening.

d) Middelen van Shepell•fgi

De diensten worden verstrekt door de adviseurs van Shepell•fgi, die speciaal opgeleid en gesuperviseerd worden.



De ideale consulent:

- is in staat om goede banden aan te knopen met de klanten en om actieplannen te formuleren met goed gestructureerde, gedocumenteerde en meetbare resultaten;
- heeft kennis van advies- en motivatietechnieken;
- bezit een uitgebreide klinische deskundigheid, inzonderheid op de volgende gebieden:
 - de klinische evaluatie van en omgaan met depressie;
 - omgaan met langdurige professionele stress;
 - de evaluatie en het klinische beheer van drank- en drugmisbruik;
 - familiale counseling;
 - counseling over de levenswijze;
- heeft een kennis van de gebieden van het secundair trauma, de pathologische rouw, de burn-out en afstomping;
- bezit voldoende flexibiliteit om zijn diensten elders dan op kantoor en buiten de normale kantooruren aan te bieden;
- heeft voldoende professionele standvastigheid om voortdurende verzorging te kunnen verstrekken gedurende een periode van zes tot achttien maanden.

Bron: <http://www.jcp.ca/fr/index.php>

2. Conférence d'aide aux juristes

De "Conférence d'aide aux juristes" (CAJ) is een vereniging van de "Barreau Canadien". Zij geeft Ondersteuning aan advocaten, rechters, notarissen, rechtenstudenten en hun familie bij de verwerking van persoonlijke, emotionele, gezondheidsproblemen ed.

a) Behandeling van verzoeken

Opvang wordt geboden via:

- een netwerk van opvangprogramma's;
- een nationaal oproepnummer dat 24 uur per dag bereikbaar is;
- provinciale programma's.

De dienst gaat strikt vertrouwelijk te werk.

De CAJ heeft ook een aanbod aan voortgezette opleidingen en de benodigde expertise voor de provinciale opvangsprogramma's aan juristen over heel Canada. De provinciale



programma's voorzien in professionele steun en opvang aan advocaten, rechters, notarissen (Québec) en rechtenstudenten over heel het land. Zij omvatten vertrouwelijke raadpleging, advies en informatie alsook individuele ondersteuning en vrijwillige zelfhulpgroepen.

De diensten inzake professionele raadpleging kunnen niet alleen juristen helpen bij het verwerken van een tragische situatie, maar hen ook tot nut zijn alvorens een persoonlijk probleem invloed gaat hebben op hun privéleven en beroepsleven.

b) Kostprijs

De CAJ wordt gefinancierd door de “*Association d’assurances du Barreau canadien*”, met bijkomende steun vanwege de “*Association d’assurances des juristes canadiens*”, de “*Association du Barreau canadien*”, de provinciale programma's voor opvang aan en ondersteuning van juristen, rechters en rechtenstudenten over heel Canada.

Bron: http://www.cba.org/lpac/main_fr/main/

3. Le Programme d'aide aux membres du Barreau du Québec

Het *Programme d'aide aux membres du Barreau du Québec* (PAMBA) is een dienst voor opvang en raadpleging die open staat voor de leden van de Barreau du Québec die te kampen hebben met drankmisbruik, drugverslaving, burn-out, stress en andere geestelijke gezondheidsproblemen.

De dienst is punctueel en kosteloos. Hij wordt aangeboden aan alle leden van de Barreau du Québec, hun echtgenoot en aan de studenten en stagiaires bij de École du Barreau die te kampen hebben stress, uitputting (*burnout*), depressie, verslaving (alcohol, drugs) of andere problemen die het psychologisch evenwicht kunnen verstoren.

Absolute vertrouwelijkheid wordt verzekerd. Alle gesprekspartners moeten die vertrouwelijkheid in acht nemen, ongeacht of het gaat om een informeel verzoek om inlichtingen dan wel een verzoek om opvang of raadpleging.

Er worden enkel statistieken bijgehouden, om inzicht te krijgen in de frequentie waarop beroep wordt gedaan op het programma, de aard van de aangehaalde problemen en andere inlichtingen van algemene aard.

a) Behandeling van verzoeken

Het PAMBA is 365 dagen per jaar toegankelijk, dag en nacht. Het eerste contact kan ook gebeuren via e-mail of per brief.



De beheerder van het Programma ontvangt de oproep, mail of brief; verzamelt de nodige inlichtingen; evalueert de behoefte en biedt de gepaste methodes aan.

Het PAMBA beschikt over gevarieerde methodes voor de hulpbehoevende persoon. In de meeste gevallen biedt het programma meer dan één methode aan, zodanig dat de hulpbehoevende persoon zich van meet af aan op zijn gemak voelt doordat hijzelf de keuze heeft over de methode(s) die hem het best ligt (liggen).

De methodes kunnen onderverdeeld worden in twee hoofdcategorieën:

- gesprekken van medisch-psycho-sociale aard met gezondheidsdeskundigen (artsen, psychologen, maatschappelijke werkers en gespecialiseerde actoren);
- begeleiding naar vrijwillige zelfhulpgroepen.

De opvang wordt verzekerd door twee firma's die professionele gezondheidsdiensten verstrekken: *Les Consultants Longpré et Ass.* en *Groupe Santé Physimed*. Beide beschikken over de nodige methodes om snel op te treden en tegemoet te komen aan de behoeften van de leden, waar zij zich ook mogen bevinden.

b) Kostprijs

Het PAMBA neemt de kosten op zich voor de eerste drie gespreksuren met de beroepskrachten die aan die firma's verbonden zijn. In bepaalde gevallen kunnen nog drie raadplegingsuren toegevoegd worden.

Bron: <http://www.barreau.qc.ca/pamba/>

FRANKRIJK

In Frankrijk wordt aandacht besteed aan de problematiek via het opleidingsprogramma dat is opgesteld door de "*Ecole nationale de la Magistrature*". Deze school beschikt over een uitgebreid opleidingsaanbod met betrekking tot psychosociale belasting, stress op het werk, geweld op het werk, en zelfs de aanpak van moeilijke situaties...

We kunnen ook verwijzen naar de "*Commission de réflexion sur l'éthique dans la magistrature*", die aan het eind van haar werkzaamheden eveneens pleitte voor de inrichting van psychologische ondersteuning voor magistraten die geconfronteerd worden met bijzonder moeilijke en zwaarwegende dossiers.



1. École Nationale de la Magistrature

De “*École Nationale de la Magistrature*” (ENM) is in Frankrijk het enige orgaan voor de werving en opleiding van magistraten (zowel bij de zetel als bij het parket). Zij organiseert de initiële opleiding van de toekomstige magistraten en de voortgezette opleiding van de magistraten in functie.

De ENM organiseert verscheidene specifieke voortgezette opleidingen, waarvan er één volledig aansluit op het onderwerp van ons project:

- a) Opleiding «**Le magistrat et les cas difficiles**» ("De magistraat en moeilijke dossiers"): bedoeld voor magistraten die willen terugkomen op moeilijke dossiers (menselijke tragedies, gewelddadige situaties) die hen in emotionele problemen hebben gebracht. Het is de bedoeling dat de deelnemers inzicht trachten te krijgen in de reden waarom zij het zo moeilijk hadden in deze gevallen.
Uitgaande van concrete gevallen, verloopt de opleiding gedeeltelijk in subgroepen onder begeleiding van een magistraat en een psycholoog of psychiater.
Het gaat om een zesdaagse opleiding.
- b) Opleiding "**Le magistrat face aux situations de violence et de conflits**" ("De magistraat geconfronteerd met geweldsituaties en conflicten"): voor magistraten die willen leren omgaan met (soms hevige) conflicten die zich voordoen in hun werksituatie. Doel van de opleiding is het aanreiken van instrumenten die inzicht verschaffen in deze situaties, om de complexiteit ervan te begrijpen en om de voorafgaande signalen ervan te herkennen zodat zij kunnen ontijdend worden alvorens onbeheersbaar te worden.
Het gaat om een zesdaagse opleiding.
- c) Opleiding "**La gestion du stress** " ("Omgaan met stress"): heeft zowel een theoretische als praktische aanpak en is bedoeld voor alle magistraten. Omgaan met eigen stress en zich rekenschap geven van stress bij de anderen komen er aan bod.
Het gaat om een driedaagse opleiding.
- d) Opleiding "**Prévention et gestion des risques psychosociaux** " ("Preventie en beheer van psychosociale risico's"): past in het kader van het "Plan voor gezondheid op het werk 2010-2014", dat de ontwikkeling van een actief preventiebeleid ten aanzien van beroepsrisico's, zoals psychosociale risico's tot doel heeft.
De opleiding moet de deelnemer vertrouwd maken met de reglementering betreffende arbeidsvoorwaarden in het openbaar ambt, hem in staat stellen malaise op het werk op te sporen en te voorkomen en voorts noodsituaties te beheren.



Het gaat om een vierdaagse opleiding.

- e) Opleiding "**Les risques psychosociaux: approche et prévention au sein des services publics**" ("Psychosociale risico's: aanpak en preventie binnen de overheid"): wordt aangeboden in het kader van de RISP (rencontres interprofessionnelles des services publics - interprofessionele ontmoetingen tussen de overheidsdiensten). De opleiding stelt de deelnemers in staat "de ervaren professionele standpunten te toetsen en synergie tussen de actoren te bevorderen". De uitwisselingen kunnen leiden tot verdere bewustwording van de psychosociale risico's in al hun diversiteit, vanuit de invalshoek van zowel risico-evaluatie als preventie. De sessie beslaat 3 dagen.

Bron: <http://www.enm.justice.fr>

2. Commission de réflexion sur l'éthique dans la magistrature

In 2003 vroeg Dominique Perben, minister van Justitie, aan Jean Cabannes (eerste advocaat-generaal) een "diepgaande denkoefening rond de ethiek van het gerechtelijk korps". Dat resulteerde in een rapport, gepubliceerd in november 2003, met in de eerste plaats de bedoeling om de professionele gedragslijnen voor magistraten vast te stellen.

De Commissie bepleit daarin ook de organisatie van psychologische ondersteuning voor magistraten die geconfronteerd worden met bijzonder moeilijke en zwaarwegende dossiers. Zij vermeldt ook de wens bij de magistraten om bescherming te krijgen tegen fysieke of morele druk, uitgeoefend in het kader van hun functies.

Uittreksel uit het rapport van 2003:

Invoering van instrumenten voor psychologische ondersteuning

Magistraten kunnen geconfronteerd worden met moeilijke situaties of dossiers omdat zij gepaard gaan met menselijke tragedies of psychologisch enorm belastend zijn en aldus aanleiding kunnen geven tot deontologische tekortkomingen.

Die magistraten kunnen thans geen beroep doen op professionele psychologische ondersteuning.

De commissie stelt voor aan de 'chefs de cour' de financiering van aanwervingen, met name voor psychologen, ter beschikking te stellen. In het kader van die opdracht zijn deze uiteraard gebonden aan het beroepsgeheim.



Uittreksel uit het eindrapport van 2005:

Wens tot reële en verscherpte bescherming van de magistraten

Bescherming van magistraten is een noodzaak geworden voor 80,66% van de magistraten (voorstel 10-B). De antwoorden omvatten een gedetailleerde weergave van die behoefte aan bescherming tegen morele en fysieke druk waaraan de magistraten hoe langer hoe meer blootgesteld worden: zij eisen een grotere politieke aanwezigheid binnen de rechtscolleges, een verzwaring van de sancties die getroffen kunnen worden tegen rechtzoekenden die geen eerbied hebben voor de instelling of die lasterlijke aantijgingen ten aanzien van magistraten doen.

De activiteiten voor psychologische steun (voorstel 9-B) kunnen op 57,15% bijval rekenen. De magistraten geven vaak te kennen dat de aanwezigheid van psychologen binnen de rechtscolleges een goede zaak zou zijn; zij menen dat bepaalde gespecialiseerde functies meer problemen meebrengen en de desbetreffende rechter ertoe kunnen brengen om een erkende persoon te raadplegen zodra zij daaraan behoefte hebben (bijvoorbeeld in geval van de kinderrechter); sommigen zouden de solitaire positie van magistraten in de hoedanigheid van enige rechter willen doorbroken zien door de installering van commissies waarin plaats is voor dialoog.

Voorstel nr. 9:

Invoering van een structuur voor advies en ondersteuning

De financiering van bijzondere aanwervingen moet gerealiseerd worden binnen alle hoven van beroep zodat zij op hun verzoek psychologische ondersteuning kunnen bieden aan magistraten die beroepsmatig geconfronteerd worden met moeilijke situaties. (...)

Bron: <http://www.justice.gouv.fr/publications-10047/rapports-thematiques-10049/commission-de-reflexion-sur-lethique-dans-la-magistrature-11941.html>

NEDERLAND

Net als Frankrijk heeft Nederland aandacht voor de problematiek door het vastgestelde opleidingsprogramma.

De Nederlandse magistraten en het gerechtspersoneel kunnen zich inschrijven voor tal van opleidingen bij het Opleidingsinstituut van de rechterlijke organisatie. Die instelling biedt opleidingen aan met betrekking tot emotionele belasting, geweld op het werk, timemanagement, en ook de benadering van morele dilemma's.



1. Studiecentrum Rechtspleging

Het « Studiecentrum Rechtspleging » (SSR) is een Nederlands opleidingscentrum dat is opgericht voor en door de rechterlijke orde. Het wordt gefinancierd door de zetel en het openbaar ministerie.

De inhoud van de opleidingen wordt bepaald door de magistraten zelf, los van het ministerie van Justitie.

Het instituut bestaat sinds 1960. Jaarlijks volgen meer dan 25.000 mensen er een opleiding.

Hierna volgen enkele specifieke opleidingen die onze aandacht trokken:

a) Opleiding "**Omgaan met agressie**": moet de deelnemers in staat stellen om het hoofd te bieden aan agressief gedrag bij rechtzoekenden. De eerste tekenen van spanning (bij zichzelf en bij de agressor) herkennen, kalmeringstechnieken aanleren, correct anticiperen en reageren... zijn de doelstellingen van de opleiding.
Het gaat om een tweedaagse opleiding.

b) Opleiding "**Zwaarwegend werk** ": is bestemd voor professionele groepen (zetel, parket, secretarissen...) wiens beslissingen verstrekkende gevolgen voor de rechtzoekenden kunnen hebben.

De emotie waarmee hun werkzaamheden gepaard kunnen gaan, kan aanleiding geven tot stress en burn-out. De opleiding heeft als doel kennisverwerving (theorie van de emotie, omgaan met emoties, preventie van stress en burn-out), de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden (herkennen, herleiden en kanaliseren van zijn emoties) en het aanleren van een attitude waardoor men effectief kan omgaan met emoties om stress te voorkomen.

Het gaat om een opleiding van 5 halve dagen.

c) Opleiding "**Omgaan met morele dilemma's**": houdt in dat morele dilemma's naar aanleiding van de uitoefening van de functie aan bod kunnen komen, dat het dilemma vanuit verschillende invalshoeken geanalyseerd wordt, dat de kwestie besproken kan worden met collega's/leidinggevenden in de dagelijkse omgang...

De opleiding heeft als doel het integriteitsthema bespreekbaar te maken, aan de hand van morele dilemma's die de deelnemers zelf inbrengen.

Het gaat om een opleiding van 2 halve dagen.

Bron: <http://www.ssr.nl>



VII. VERSLAG VAN DE ONTMOETINGEN

In de maand mei en juni 2011 werden er bijeenkomsten georganiseerd met vertegenwoordigers van de CENERG, Raad van Hoofdsecretarissen, vakbonden en de magistratuur.

Deze bijeenkomsten hadden enerzijds de bedoeling om het project kenbaar te maken en toe te lichten en anderzijds om input te krijgen met betrekking tot de ervaringen en percepties op het terrein en te luisteren naar eventuele voorstellen, wensen en bemerkingen.

Er werden drie bijeenkomsten georganiseerd waarop in het totaal 16 verschillende personen aanwezig waren. Hieronder wordt de inhoud van de bijeenkomsten samengevat weergegeven.

1. Nood aan psychosociale ondersteuning

Er is een duidelijke nood aan psychosociale ondersteuning. Psychosociale belasting komt voor in alle entiteiten van het gerecht (parket, jeugdrechtbanken, vredegerichten, handelsrechtbanken,...) en de bron van de belasting is tevens zeer verschillend (onveiligheidsgevoel, agressie, angst voor agressie, reactie van mensen die de beslissing komen aanhoren, lastige klanten, ...). De wijze waarop dit alles wordt beleefd kan verschillende gradaties hebben van gewoon tot extreem.

Tevens wordt er ook verwezen naar aanvallen in de pers van een magistraat. Vaak weet men niet hoe men hiermee moet omgaan en is het moeilijk om iemand te vinden om hierover te praten.

Alle deelnemers **hechten heel veel belang aan dit project** van de CMRO. Er is een duidelijke noodzaak aan het uitwerken van een psychosociale ondersteuning. Het project van de CMRO wordt dan ook door iedereen ondersteund.

2. Huidige manier van omgaan met psychosociale belasting

Er wordt op dit ogenblik reeds veel intern opgelost, op een informele wijze. De collegialiteit speelt hierin een grote rol. In sommige entiteiten is er echter geen aanspreekpunt (bijv. de vredegerichten).



Er zijn grote verschillen in de wijze waarop momenteel met de problematiek wordt omgegaan tussen de sectoren (onderzoek, jeugd, vrederecht, arbeidsrechtbanken,...) en de verschillende ressorts. Het betreft hier bijvoorbeeld de wijze waarop mensen worden voorbereid op hun toekomstige functie. Maar ook het intern functioneren van een rechtbank heeft hierop een invloed. In een kleine entiteit zal men al makkelijker bij elkaar terecht kunnen dan in een grote entiteit.

3. Beïnvloedende factoren

- Een collegiale kamer kan de invloed van psychosociale belasting verminderen
- De aanwezigheid van bode kan eveneens de invloed van psychosociale belasting verminderen.

4. Uitvoeren van een risico- en behoefteanalyse

Er wordt door verschillende actoren gepleit voor het uitvoeren van een voorafgaande risicoanalyse en het in kaart brengen van hoe en in welke mate psychosociale belasting wordt ervaren op de werkvloer en in welke mate er behoefte is aan psychosociale begeleiding.

Interessant hierbij is dat er reeds een feitenregister wordt bijgehouden (zeker in een aantal entiteiten). Deze gegevens worden overgemaakt aan de FOD Justitie, het is echter niet duidelijk wat er met deze informatie gebeurt. Het bestaan van dit feitenregister is niet algemeen gekend.

5. Informatie met betrekking tot bestaande mogelijkheden

Op dit ogenblik bestaan er reeds een aantal mogelijkheden (Voorbeeld: IDPB en psychologen bij de dienst individuele en sociale begeleiding). Deze zijn echter niet algemeen gekend. Er bestaat geen onthaaldag of onthaalbrochure waarop deze informatie wordt doorgegeven.



6. Opleiding

Men vindt de opleiding rond agressie goed en deze zou men eventueel kunnen verplichten. Men moet eventueel ook denken aan een verder doorgedreven opleiding hieromtrent.

Er is een opleiding geweest “omgaan met moeilijke mensen”. Dit was een interessante opleiding, maar één dag is eigenlijk te kort.

Voor de opleidingen in de toekomst is het ook belangrijk dat deze worden gegeven door gespecialiseerde mensen, die de personeelsleden effectief kunnen voorbereiden op hun toekomstige functie. Deze opleidingen zouden dan ook vooral moeten gericht zijn op de praktijk.

Hierbij is het wel noodzakelijk dat men effectief de tijd krijgt om opleiding te volgen. Nu doet men dit vaak niet omwille van de tijdsdruk. Magistraten hebben echter wel recht op 5 dagen opleiding per jaar. Ook personeelsleden kunnen opleidingen volgen. Zij krijgen daarvoor dienstvrijstelling of opleidingsverlof. Er is evenwel geen minimum aantal opleidingsdagen vastgelegd²³.

7. Veiligheid van de gerechtsgebouwen

De beveiliging van de gerechtsgebouwen is vaak niet voldoende. Er is teveel direct contact mogelijk. Vooral het griffiepersoneel krijgt regelmatig te maken met agressie omdat er weinig afbakening is tussen het personeel en de burgers. Dit zorgt voor een onveiligheidsgevoel.

8. Inschakelen van vertrouwenspersonen

Het is een mogelijke piste maar waarbij fundamentele bezwaren worden gemaakt:

- op dit ogenblik is het reeds moeilijk om overal vertrouwenspersonen te vinden en hierbij zijn er maar een beperkt aantal magistraten. Voor de zetel zijn er nog niet op alle

²³ Koninklijk besluit van 18 mei 2009 tot vaststelling van de rechten en plichten op gerechtelijke opleiding, evenals de uitvoeringsmodaliteiten van de opleidingen ten aanzien van de personen bedoeld in artikel 2, 4° tot 10°, van de wet van 31 januari 2007 inzake de gerechtelijke opleiding en tot oprichting van het Instituut voor gerechtelijke opleiding; B.S. van 04-06-2009.

plaatsen vertrouwenspersonen aanwezig. Indien deze nog een bijkomende taak krijgen zullen er misschien nog minder kandidaten zijn.

- Deze moeten dan wel de juiste opleiding krijgen

9. Externe en interne hulp

Over het algemeen is men het er over eens dat er een combinatie van interne en externe hulp zal moeten worden voorzien. Er worden wel een aantal argumenten van praktische aard aangehaald waardoor men denkt dat het niet eenvoudig zal zijn om de interne hulp te organiseren (vinden van de juiste personen,...)

Indien men kiest voor een interne oplossing dan dienen er aan een aantal voorwaarden te worden voldaan waaronder de juiste selectie (hen kunnen vertrouwen) en een goede opleiding.

Een andere mogelijke piste is het inschakelen van gepensioneerden die zouden kunnen fungeren als “groep van wijzen” waarbij mensen terecht kunnen met hun verhaal.

In extreme gevallen (ingrijpende ervaringen zoals autopsie van een kind) is het duidelijk dat externe gespecialiseerde hulp door traumaexperten noodzakelijk is. Hiervoor is er een crisisteam nodig dat 24/24 uur bereikbaar is en ook gedurende langere tijd een opvolging kan verzekeren.

Verschillende beroepsorganisaties hebben met betrekking tot het welzijn op het werk en de psychosociale belasting een advies uitgebracht. Telkens verwijzen ze ook naar de wettelijke verplichtingen van de werkgever.



VIII. OVERZICHT VAN DE SOORTEN OPVANG

Op basis van de verzamelde informatie constateert de Commissie voor Modernisering dat een passend antwoord op het aangehaalde probleem over het algemeen volgens een driestappenplan verloopt:

- **noodzakelijke voorwaarden**
 - uitvoering van een **analyse van de risico's** waaraan de verschillende gerechtelijke beroepen blootgesteld zijn alsook een **behoefteanalyse**.

- **preventie**
 - organisatie van **opleidingen** waarin geleerd wordt om te gaan met stress, geweldsituaties en moeilijke dossiers;

en/of
 - organisatie van **infosessies** als voorbereiding op de psychosociale belasting waarmee het werk gepaard gaat en waarmee dus getracht wordt om post-traumatische stress te voorkomen.

en/of
 - ontwikkeling van **werkinstrumenten** of opmaak van een **onthaalbrochure** voor de personeelsleden.

- **op het vlak van bescherming:** invoering van een structurele en duurzame oplossing als hulp voor de gerechtelijke actoren die dat wensen:
 - **individueel gesprek** met een vertrouwenspersoon, psycholoog, sociaal assistent... of een **"intern" lid** van de organisatie;

en/of
 - **individueel gesprek met een "externe" psycholoog** van buiten de organisatie;

en/of
 - **individueel gesprek met een psycholoog van dienst individuele begeleiding;**



- en/of
- **organisatie van intervisies** (of van **praatgroepen**);

- en/of
- **intervisievergaderingen voor de ondersteuningsteams.**

1. Eerste stap: voorafgaande analyses

De risicoanalyse bestaat in een systematische en permanente identificatie van de gevaren en risicofactoren met vervolgens de omschrijving en beoordeling van het risico met het oog op preventiemaatregelen²⁴.

De FOD Justitie moet een **analyse (laten) verrichten van de risico's** waaraan de verschillende gerechtelijke beroepen blootgesteld zijn. Zij moet aangevuld worden met een **analyse van de behoeften** van de gerechtelijke actoren, om er zeker van te zijn dat de oplossingen afgestemd zijn op de aangehaalde behoeften.

2. Tweede stap: preventie

a) Informatievergaderingen over het gerechtelijk ambt

Het gerechtelijk ambt omvat ook **een emotionele kant**, een aspect waarop de magistraten en het gerechtelijk personeel in de universitaire cursussen en/of opleidingen **amper voorbereid** worden.

De organisatie van **info/coaching sessies** zou:

- de leden van de RO bewust maken van de emotionele belasting waarmee hun werk gepaard gaat;
- hen sensibiliseren voor de daaruit voortvloeiende problemen (stress, post-traumatisch syndroom, gezondheidsproblemen, absentieïsme..);
- hen doen inzien dat ze nood kunnen hebben aan psychosociale ondersteuning;
- anticiperen op de gezondheidsproblemen en demotivatie.

²⁴ "De risicoanalyse", Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, mei 2009.



b) Opleidingen

Het IGO organiseert reeds **enkele interessante opleidingen**: "Omgaan met stress", "Voorkomen van en omgaan met agressiviteit"...

Twee opleidingen, georganiseerd in Frankrijk, wekken de belangstelling van de Commissie voor Modernisering: "De magistraat en moeilijke dossiers" en "Psychosociale risico's: aanpak en preventie binnen de overheid". De opleiding die het DG Justitiehuisen organiseert ("*Traumaopvang en nazorg*") zou eveneens als voorbeeld kunnen dienen.

c) Werkinstrumenten

Tal van werkinstrumenten werden aangehaald in het kader van de studie die is uitgevoerd door de Commissie voor Modernisering (bijv. *interventiescenario's, feitenregister*).

Sommige ervan zijn bedoeld om het personeel te informeren over de aanwezigheid van psychologische opvang, andere geven duiding bij te volgen gedragslijn in geval van agressie of omvatten de richtlijnen voor de ondersteuningsteams.

Hierna volgen enkele instrumenten die ontwikkeld zouden kunnen worden ten behoeve van de rechterlijke orde:

- een **onthaalbrochure**, met een hoofdstuk gewijd aan het welzijn op het werk. Dat zou dan uitleg bevatten over de psychosociale opvang voor de leden van de RO. Ook kan een **onthaaldag** worden georganiseerd om de nieuwe medewerkers binnen de hoven en rechtbanken te informeren.
- een **interventieprotocol**: het DG EPI heeft een "interventiescenario" opgemaakt, een soort van draaiboek dat bezorgd wordt aan alle leden van een ondersteuningsteam. Andere organisaties werken actieplannen uit voor de preventie en het beheer van incidenten, agressie en geweld (bijvoorbeeld in de ziekenhuissector). Dat soort instrumenten zou ontwikkeld kunnen worden in het kader van de opleiding van interne ondersteuningsteams binnen de RO.
- een **feitenregister**: sommige justitiehuisen houden een feitenregister bij, een zeer nuttig instrument om een overzicht te krijgen van de "problematische" plaatsen en het soort van niet aanvaardbare gedragingen waarmee justitieassistenten geconfronteerd worden. Dat feitenregister bestaat ook binnen de rechterlijke orde, al wordt het niet door alle rechtscolleges gebruikt.

Om kritieke incidenten op te sporen, ontvangt het stressteam van de politie iedere ochtend een "selectief" overzicht van de opgestelde PV's (enkel de gevallen van



agressie, gewapende diefstal...). Na lezing van de PV's beslist het team vervolgens om contact op te nemen met sommige agenten.

Een ondersteuningsteam van de RO zou dan eventueel eerst een lijst kunnen opstellen van de aanstaande processen die mogelijk "traumatisch" kunnen zijn, en vervolgens de betrokken magistraten en personeelsleden opvang kunnen voorstellen (opvang vóór, tijdens en na het proces - zoals het Canadese voorbeeld).

3. Derde stap: bescherming

In het kader van deze studie werd kennisgemaakt met verschillende ondersteuningssystemen. Daarbij is een rode draad zichtbaar, ongeacht de aard van de dienstverlening of de organisatie ervan.

Gemeenschappelijke punten inzake organisatie

- De opvang wordt in een eerste fase intern georganiseerd en vervolgens in een tweede fase extern (in de zwaarste gevallen).
- De personen die instaan voor de interne ondersteuning hebben opleidingen met focus op actief luisteren en ondersteuning gevolgd.
- De toegang tot de hulpsystemen is vrijwillig en vrijblijvend.
- De opvang gebeurt tijdens de werkuren.
- De praatgroepen (of intervisies) worden georganiseerd op de werkplek, of in ieder geval op een locatie in de buurt die gemakkelijk toegankelijk is.
- De deelnemers geven de voorkeur aan samenkomsten met collega's die dezelfde beroepservaring delen, zonder hiërarchische meerderen
- Alle uitgewisselde informatie op zulke bijeenkomsten (individueel of in groep) is vertrouwelijk en blijft dat ook. Als er statistieken bijgehouden worden, moeten die anoniem zijn.
- De kostprijs van de eerste 5 sessies bij een externe psycholoog in het kader van een individueel onderhoud wordt financieel ten laste genomen door de werkgever. Die tenlasteneming wordt soms verlengd, op kosten van de werkgever of diens verzekeraar (middels een aangifte van arbeidsongeval of de gratis toegang tot geneeskundige voorzieningen voor bepaalde beroepen).

Gemeenschappelijke punten inzake het opvangaanbod

- individueel gesprek met een "intern" personeelslid van de organisatie;
- individueel gesprek met een "externe" psycholoog van buiten de organisatie;
- onderhoud met de psychologen van de Cel voor individuele en sociale begeleiding;
- organisatie van intervisiesessies;
- organisatie van praatgroepen;



- debriefing van de ondersteuningsteams.

a) Individueel gesprek met een "intern" personeelslid van binnen de organisatie

Die oplossing impliceert een opleiding voor degenen die hun collega's ondersteuning en een luisterend oor moeten bieden. Zij vraagt dus een **budget voor de basisopleiding en de bijscholing**.

Het individueel gesprek met een intern lid heeft als voordeel dat die gesprekspartner vertrouwd is met de cultuur en het beleid van de organisatie. Daarenboven is deze 'luisteraar' (vrijwel) 'steeds' beschikbaar op de werkplek en tijdens de werkuren.

Het nadeel ligt in het feit dat men geen goede verstandhouding met die collega kan hebben. Ook moeten de (juiste) kandidaten gevonden worden. Daarenboven kan het interne personeel niet de moeilijke gevallen opvangen. Er moet dus steeds een uitweg naar externe opvang voorzien zijn.

b) Individueel gesprek met een "externe" psycholoog, van buiten de organisatie

Het is soms makkelijker om zich te uiten ten aanzien van een "onbekende", die niet tot de organisatie behoort. Het woord is vrij, zonder vrees voor oordelen of repercussie.

Aan die oplossing hangt een prijskaartje omdat daarbij een beroep gedaan wordt op **privé-psychologen**.

c) Onderhoud met de psychologen van de Cel voor individuele en sociale begeleiding

De psychologen van de begeleidingscel zijn nog weinig bekend. In 2009 waren er communicatieacties om hen meer bekendheid te geven. Die acties zouden verlengd moeten worden en toegespitst worden op de leden van de RO, die ofwel geen weet hebben van het bestaan van de cel, ofwel niet weten dat ook zij er een beroep op mogen doen.

In de de infobrochure van de Dienst staat te lezen: "Zij zijn er voor iedere werknemer van de FOD Justitie die met moeilijkheden kampt die werkgebonden zijn of invloed kunnen hebben op het werk". De uitdrukking "werknemer van de FOD Justitie" kan verwarring scheppen (*maken de magistraten, griffiers,... "deel" uit van de FOD Justitie ?*). Het zou nuttig zijn **klarheid te scheppen in de communicatie** en uitdrukkelijk te vermelden dat ook de magistraten en alle personeelsleden van de RO een beroep kunnen doen op de dienst. Vervolgens moet de informatie efficiënt verspreid worden onder het personeel van de hoven en rechtbanken (via een specifieke brochure voor de RO, een onthaaldag of een sensibilisatiedag).



Ten slotte kan men, in geval van "groot succes", **een vraagteken plaatsen bij de capaciteit van de dienst** wanneer de leden van de RO zich tot haar zullen wenden (tussen 1 000 en 2 500 personen, als men ervan uitgaat dat tussen 10 en 25 % van het personeel een beroep doet op interne hulp). De twee psychologen kunnen een dergelijke toestroom niet aan. Een evaluatie van de progressie van de aanvragen is vereist indien men een snelle en flexibele oplossing voor de situatie wil bieden.

d) Organisatie van intervisiesessies of van praatgroepen

Intervisie laat toe om uiting te geven aan opgebouwde spanning naar aanleiding van moeilijke "dossiers" en het psychologisch herstel te versnellen. Het is ook een manier om andere beroepsmensen te ontmoeten, een gesprek aan te gaan over de praktijken, het beroepsisollement dat kan leiden tot depressie te doorbreken...

Intervisiesessies worden georganiseerd in de justitiehuisen voor de justitieassistenten. Andere entiteiten zoals het NICC en het gevangeniswezen prefereren praatgroepen.

In 2008 organiseerde het Rode Kruis 11 intervisiesessies voor de parketten te Brussel en Nijvel. De belangstelling voor de voortzetting van zulke groepen bleek unaniem.

Ook daar moet een enquête op het terrein klaarheid scheppen in de verwachtingen bij de leden van de RO.

e) Debriefing van de ondersteuningsteams

Ondersteuning bieden is een veeleisende activiteit vanuit gevoelsmatig oogpunt: soms moet weerstand bij een deel van de groep getrotseerd worden of moeten crisissituaties beheerd worden.

Ook is het van zeer groot belang dat de leden van de ondersteuningsteams aan het eind van hun interventie **gedebrieft worden door andere professionelen**. Nadenken met andere leden van de ondersteuningsdienst over de plaatsgevonden gebeurtenissen, uiting geven aan de ondervonden moeilijkheden, spreken over de indrukken opgedaan tijdens de sessies... werken bevrijdend. Dat scheidt ook de gelegenheid tot herbekijken en verbetering van de dienstverlening.

Zo worden in elke gevangenis debriefings georganiseerd voor de leden de ondersteuningsteams. Er bestaat voorts een systeem van overleg tussen de ondersteuningsteams van de verschillende gevangenissen.

Bij de uitbouw van interne ondersteuningsteams binnen de RO mogen **de opvangmedewerkers niet in de steek gelaten worden** en moeten de leden van die teams gedebrieft worden (met of zonder hulp van een gespecialiseerde privé-firma).



4. Communicatie: een essentieel aspect

Ten slotte is er nog de communicatie als wezenlijk onderdeel van het project. Alle bedoelde maatregelen blijven ondoelmatig zonder goede communicatie ten aanzien van het "doelpubliek". Of zoals de IDPB van de FOD Justitie in zijn preventieplan liet optekenen: *"het is van belang dat men weet waar en bij wie men terecht kan voor de nodige opvang en ondersteuning in een bepaalde situatie. Die informatie moet niet alleen bestaan maar ook gekend zijn door de werknemers. (...)*

Deze structuur moet ook proactief optreden en zich bij voorbaat richten tot personen die te maken hebben gehad met een mogelijk emotioneel beladen situatie. "

Er is dus een **communicatieplan** nodig om de ontwikkeling van het project efficiënt te begeleiden.

Het plan is aldus de gelegenheid om de voornaamste bekommernissen (of remmingen) bij elk van de betrokken partijen bij het project en de daaruit resulterende veranderingen te identificeren.

Het implementatieteam zal erop toezien dat er een permanente feedback over de gerealiseerde acties is en zal bijsturen indien nodig.



IX. VOORSTEL VAN DE COMMISSIE VOOR MODERNISERING

Aan het eind van haar werkzaamheden wil de Commissie voor Modernisering het volgende voorstel doen, dat de elfduizend leden van de rechterlijke orde aanbelangt.

Met het oog op een passende oplossing voor de problematiek van de werkgerelateerde psychosociale belasting, moeten **verscheidene gelijktijdige acties** worden ondernomen. Toch zal eerst aan een aantal **voorwaarden** moeten worden voldaan.

1. Voorafgaandelijk

De FOD Justitie moet een **analyse van de risico's** waaraan de verschillende gerechtelijke beroepen blootgesteld zijn laten uitvoeren.

De risicoanalyse ligt aan de basis van:

- de beoordeling van de draagwijdte van het probleem;
- de bepaling van de interventie maatregelen;
- de transparante implementatie ervan;
- de verzekering van de follow-up.

De risicoanalyse moet vervolgens aangevuld worden met een **behoefteanalyse** van de gerechtelijke actoren.

Voor een behoorlijke uitvoering van de analyses is het aangewezen **de personeelsleden, de instellingen alsook de beroepsverenigingen die sociaal actief zijn** hierbij te betrekken.

De Commissie voor Modernisering is dan ook van mening dat de Overlegcomités, de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk van de FOD Justitie, de Adviesraad van de Magistratuur, de representatieve vakorganisaties en de beroepsorganisaties hierbij moeten worden betrokken.

Er moet ook worden gedacht aan samenwerking met de hoogste vertegenwoordigers van de zetel en van het openbaar ministerie.



2. Acties

De Commissie wijst nadrukkelijk op de noodzaak van **simultane acties**. Die acties situeren zich op twee niveaus: preventie en bescherming.

- **Preventie**

Het eerste cruciale aspect hiervan is de “**informatie**” (informatiesessies, onthaalbrochure, ...) en de terbeschikkingstelling van **werkinstrumenten** zoals interventiescenario's, feitenregisters,...

De “**beroepsopleiding**” is een tweede belangrijk aspect binnen de preventie.

De Commissie heeft - dankzij een uitstekend samenwerkingsverband - reeds een overeenkomst met het IGO kunnen afsluiten.

Het Instituut voor gerechtelijke opleiding, dat zich bewust is van het belang en inzet van de problematiek, heeft beslist **zijn opleidingsaanbod op te voeren** vanaf het gerechtelijk jaar 2011-2012. De gerechtelijke actoren beter voorbereiden op de realiteit van hun werk en op de psychosociale belasting eigen aan het beroep zal het hoofddoel zijn van de verschillende voorgestelde opleidingen.

- **Bescherming**

De Commissie stelt een **structurele en duurzame oplossing voor** ten behoeve van de leden van de RO die dat wensen.

Het opvangaanbod moet een **gemengd karakter** hebben, wat betekent dat **zowel gespecialiseerde en professionele interne als externe ondersteuning er onderdeel van moeten uitmaken**.

Het aanbod moet diverse ondersteuningsmodaliteiten omvatten zoals individuele gesprekken met personen uit de organisatie en/of externe personen, praatgroepen, intervisies, ondersteuningsteams.

Om tegemoet te komen aan de specificiteit van de verschillende gerechtelijke beroepen en de algemene context is een **aangepaste opvang** of opvang “**op maat**” essentieel.

Het is van wezenlijk belang dat hulpzoekende personen een beroep kunnen doen op opvang van professionelen in een context waarin de kwaliteit, de deontologie, het beroepsgeheim en discretie verzekerd zijn.



3. Haalbaarheid, budgettaire impact en communicatie

Dit voorstel wordt geformuleerd binnen een moeilijke budgettaire context. De uitwerking ervan vraagt een investering. Toch is het nodig erop te wijzen dat het aanbod binnen de rechterlijke orde momenteel onvoldoende, ja zelfs onbestaande is en dus niet in overeenstemming is met de bepalingen van de welzijnswet. Een aanzienlijke inhaaloperatie is dus nodig, zij kan weliswaar gefaseerd verlopen.

Die investering zal in de eerste plaats dienen tot de invoering van het eigenlijke opvangsysteem, maar ook ter financiering van de **noodzakelijke communicatie** die moet worden gevoerd rond de gecreëerde oplossingen.

De investering zal onmiskenbaar een positief effect hebben voor het ganse personeel, met name in de strijd tegen werkgerelateerde stress. Het is immers aangetoond dat het absentieïsme afneemt binnen ondernemingen met een actief beleid inzake psychosociale belasting. En de absentieïsmegraad binnen de rechterlijke orde is betrekkelijk hoog, zoals werd aangetoond in de studie van de CMRO.

De positieve gevolgen van een modern en dynamisch humanresourcesbeleid zijn talrijk in termen van gezondheid, arbeidskwaliteit, personeelsverloop en motivatie. Eenmaal geconcretiseerd, zal het voorstel dan ook een gunstige uitwerking hebben. De werking van justitie in het algemeen zal erdoor verbeteren.

* *

*

Wettelijk depot: oktober 2011

D/2011/12.124/10

