

DO 2015201608552

Vraag nr. 734 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Zuhail Demir van 25 maart 2016 (N.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel:

Kantoor RVA Antwerpen. - Pestgedrag (MV 9213).

Diverse (ex-)ambtenaren van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) Antwerpen klagen over pestgedrag van hun directeur. Dat staat te lezen in *Gazet van Antwerpen*, op zaterdag 30 januari 2016. Dat blijkt uit diverse klachtenbrieven én ook uit een brief die op 10 januari 2015 bij u thuis is overhandigd aan één van uw gezinsleden.

DO 2015201608552

Question n° 734 de madame la députée Zuhail Demir du 25 mars 2016 (N.) au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur:

Le bureau de l'ONEM à Anvers. - Harcèlement moral. (QO 9213)

Plusieurs (anciens) employés de l'Office National de l'Emploi (ONEM) à Anvers accusent leur directeur de harcèlement moral. Cette accusation, relayée le samedi 30 janvier 2016 par le quotidien *Gazet van Antwerpen*, ressort de plusieurs lettres de plainte et d'un courrier remis à l'un des membres de votre famille à votre domicile le 10 janvier 2015.

De feiten blijken ernstig te zijn. Er is een verslag van de psychosociale dienst Arista waaruit volgens de klagers blijkt dat er sprake is van machtsmisbruik, publieke vernederingen, psychische terreur.

1. Welke stappen heeft u in deze zaak al ondernomen?

2. Bent u bereid om een onderzoek in te stellen naar de intermenselijke werking bij de RVA Antwerpen?

3. Acht u het wijselijk om meer in het algemeen werk te maken van bewustmaking en preventie voor werknemers die ten prooi zijn aan oversten met een narcistische persoonlijkheidsstoornis of leidinggevendenden met een psychopathische achtergrond?

Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel van 17 juni 2016, op de vraag nr. 734 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Zuhail Demir van 25 maart 2016 (N.):

1. Ik kan u melden dat ik over deze zaak door de Leidend Ambtenaren van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) op de hoogte werd gebracht.

Men moet echter vermijden de geschetste situatie te veralgemenen aangezien o.m. uit de resultaten van de tweejaarlijkse tevredenheidsbevraging blijkt dat de medewerkers van het werkloosheidsbureau (WB) Antwerpen een score van 85,7 % geven voor de algemene tevredenheid.

De directeur van het WB Antwerpen heeft in het verleden, samen met zijn ploeg, steeds uitstekende resultaten behaald, zowel op het vlak van afwerkingstermijnen van dossiers als voor de kwaliteit van het geleverde werk.

In casu betreft het hier interne en organisatorische elementen die door de Algemene Directie van de RVA strikt worden opgevolgd. De leiding van de RVA heeft gereageerd met concrete acties. Ik kom hier niet in tussen, maar word door de Leidend Ambtenaren van de Rijksdienst op de hoogte gehouden.

2. Naar aanleiding van bepaalde signalen opgevangen vanuit het WB Antwerpen heeft de RVA in 2015 een onderzoek aangevraagd bij de externe preventiedienst.

Les faits sont graves. Selon un rapport du service psychosocial Arista, il est question selon les plaignants d'abus de pouvoir, d'humiliations en public et de terreur psychique.

1. Quelles démarches avez-vous déjà entreprises dans cette affaire?

2. Êtes-vous disposé à ouvrir une enquête sur le fonctionnement interpersonnel de l'ONEM à Anvers?

3. De manière plus générale, estimez-vous opportun de fournir des efforts en matière de conscientisation et de prévention pour les travailleurs confrontés à un supérieur atteint d'un trouble de la personnalité narcissique ou à un dirigeant à tendance psychopathique?

Réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 17 juin 2016, à la question n° 734 de madame la députée Zuhail Demir du 25 mars 2016 (N.):

1. Je tiens à vous faire savoir que j'ai été mis au courant de cette affaire par les fonctionnaires dirigeants de l'Office national de l'Emploi (ONEM).

Il faut assurément éviter de généraliser la situation évoquée d'autant plus que, d'après les résultats d'une enquête de satisfaction menée il y a deux ans, il ressort que les collaborateurs du bureau de chômage (BC) d'Anvers ont attribué un score de 85,7 % de satisfaction générale.

La directeur du BC d'Anvers et son équipe a toujours auparavant obtenu d'excellents résultats aussi bien en ce qui concerne les délais de traitement des dossiers qu'en ce qui concerne la qualité du travail effectué.

Dans ce cas-ci, il s'agit d'éléments internes et organisationnels strictement suivis par la direction générale de l'ONEM. La direction de l'ONEM a réagi en prenant des actions concrètes. Je ne suis pas intervenu mais ai été mis au courant par les fonctionnaires dirigeants de l'ONEM.

2. Suite à certains signaux reçus du bureau de chômage d'Anvers, l'ONEM a demandé en 2015 une enquête auprès du service externe de prévention.

Na ontvangst en analyse van de resultaten van dit onderzoek werd een actieplan opgemaakt en verwezenlijkt met een gespecialiseerd bureau teneinde gevolg te geven aan de geformuleerde opmerkingen, meer bepaald voor wat betreft de managementstijl. Dit plan wordt regelmatig geëvalueerd. Ondertussen werd de directeur van WB Antwerpen met andere taken belast op het Hoofdbestuur en werd de directie van het WB aan een andere directeur toevertrouwd. Ik heb geen kennis van actuele problemen binnen WB Antwerpen.

3. Het spreekt voor zich dat ik begaan ben met het welzijn van iedere medewerker van mijn administratie. De preventie van psychosociale risico's blijft een belangrijke pijler van het door mij gevoerde preventiebeleid inzake welzijn op het werk. Door de nodige middelen vrij te maken voor sensibilisering en tools te ontwikkelen en ter beschikking te stellen van werkgevers, werknemers en diensten voor preventie en bescherming op het werk probeer ik de implementatie van de nieuwe wetgeving rond de preventie van psychosociale risico's op het werk op het terrein maximaal te ondersteunen.

Dit vormt tevens een belangrijk onderdeel van het ontwerp van Nationale Strategie, die momenteel besproken wordt met de sociale partners in de Hoge Raad voor Preventie en Bescherming op het Werk. Ik heb de sociale partners gevraagd om in overleg met de administratie voorstellen te doen voor acties om onder andere op het vlak van psychosociale risico's, te komen tot een doelbewust beleid dat deze - vanuit organisatorisch en individueel standpunt - moeilijke problematiek bespreekbaar maakt, waardoor er effectief resultaten kunnen worden geboekt.

Après réception et analyse des résultats de cette enquête, un plan d'action a été mis en place et réalisé avec un bureau spécialisé afin de donner suite aux remarques formulées, notamment en ce qui concerne le style de management. Ce plan fait l'objet d'évaluation régulière. Entretemps, le directeur du BC d'Anvers a été chargé d'autres missions au sein de l'Administration Centrale de l'ONEM et la direction du BC a été confiée à un autre directeur. Je n'ai pas connaissance de problèmes actuels au sein du BC d'Anvers.

3. Il va de soi que je suis concerné par le bien-être de chaque travailleur de mon administration. La prévention des risques psychosociaux reste un pilier important de la politique que je mène dans le domaine du bien-être au travail. En libérant les moyens nécessaires pour effectuer une sensibilisation et en développant et mettant à disposition des employeurs, des travailleurs et des services pour la prévention et la protection au travail les outils nécessaires, j'essaie de soutenir au maximum sur le terrain l'implémentation de la nouvelle législation axée sur la prévention des risques psychosociaux au travail.

Celle-ci constitue également un volet important de la stratégie nationale actuellement en discussion avec les partenaires sociaux au sein du Conseil supérieur pour la Prévention et la Protection au Travail. J'ai demandé aux partenaires sociaux de faire, en concertation avec l'administration, des propositions d'actions pour, entre autres, dans le domaine des risques psychosociaux, aboutir à une politique réfléchie qui permettra de discuter de cette problématique difficile - aussi bien d'un point de vue organisationnel qu'individuel - grâce à laquelle des résultats effectifs peuvent être atteints.