



ESF Project nr.13: Pesten op het werk

Onderzoeksrapport Resultaten kwantitatieve enquête:

Procedures en praktijken ivm de aanpak van ongewenst gedrag op het werk

Een stand van zake

ISW

Tiensevest 40

3000 Leuven

www.isw.be

- 1. Context en objectieven**
- 2. Werkwijze**
- 3. Eerste resultaten**

1. Context en objectieven

- Een doorlichting van de huidige **beleid**, de **procedures** en **praktijken** rond OGW binnen Belgische ondernemingen
 - Stand van zake naar implementatie van de wetgeving
 - Evaluatie wetgeving/procedure
 - Behoeften / knelpunten / suggesties

1. Context en objectieven

2. Werkwijze

1. Vragenlijst

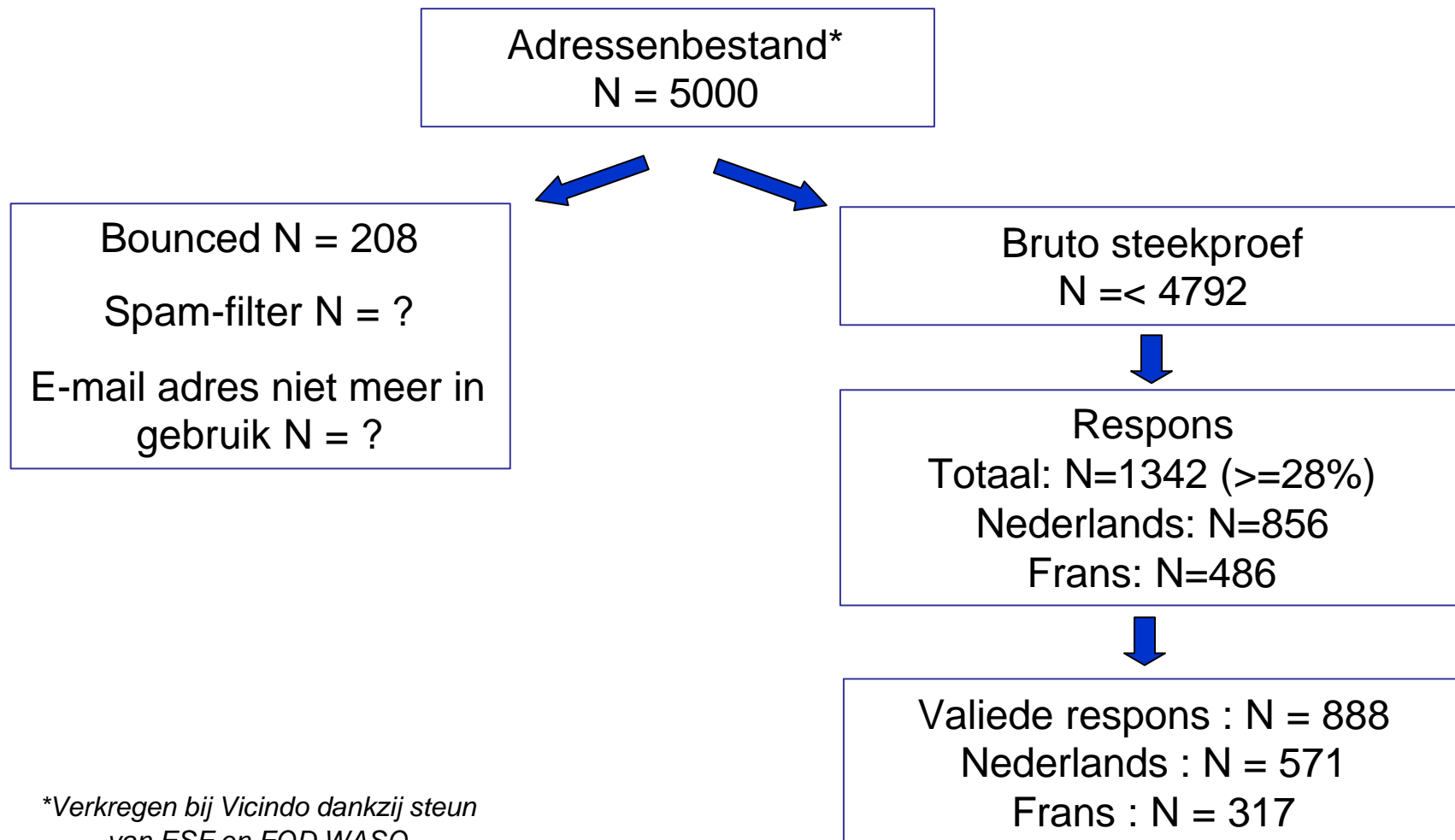
2. Dataverzameling

3. Eerste resultaten

- De vragenlijst werd opgesteld door onderzoekers van ISW op basis van informatie verzameld in voorgaande luiken.
- Verdere input werd geleverd door
 - Praktijkexperten ISW
 - FOD WASO
 - KUL

- Een adressenbestand m.i.v. e-mail adressen van 5000 ondernemingen werd aangekocht
 - Specificaties :
 - 3568 mannen, 1432 vrouwen
 - 2000 Franstalige, 3000 Nederlandstalige
 - andere kenmerken : at random
 - E-mail adres (indien beschikbaar) van
 - PA > Personeelsverantw./HRM > bestuurder > alg. e-mail adres
- Methode : via e-mail met link naar online vragenlijst
- Periode :
 - Eerste oproep : eind juni 2004
 - Rappel/tweede oproep : eind juli 2004

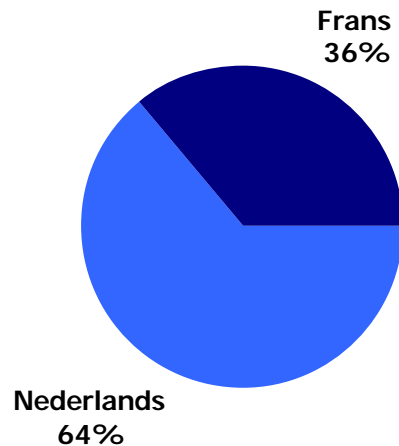
- 1. Context en objectieven**
- 2. Werkwijze**
- 3. Eerste resultaten**
 - 1. Respons**
 - 2. Profiel respondent/onderneming**
 - 3. Beleid OGW**



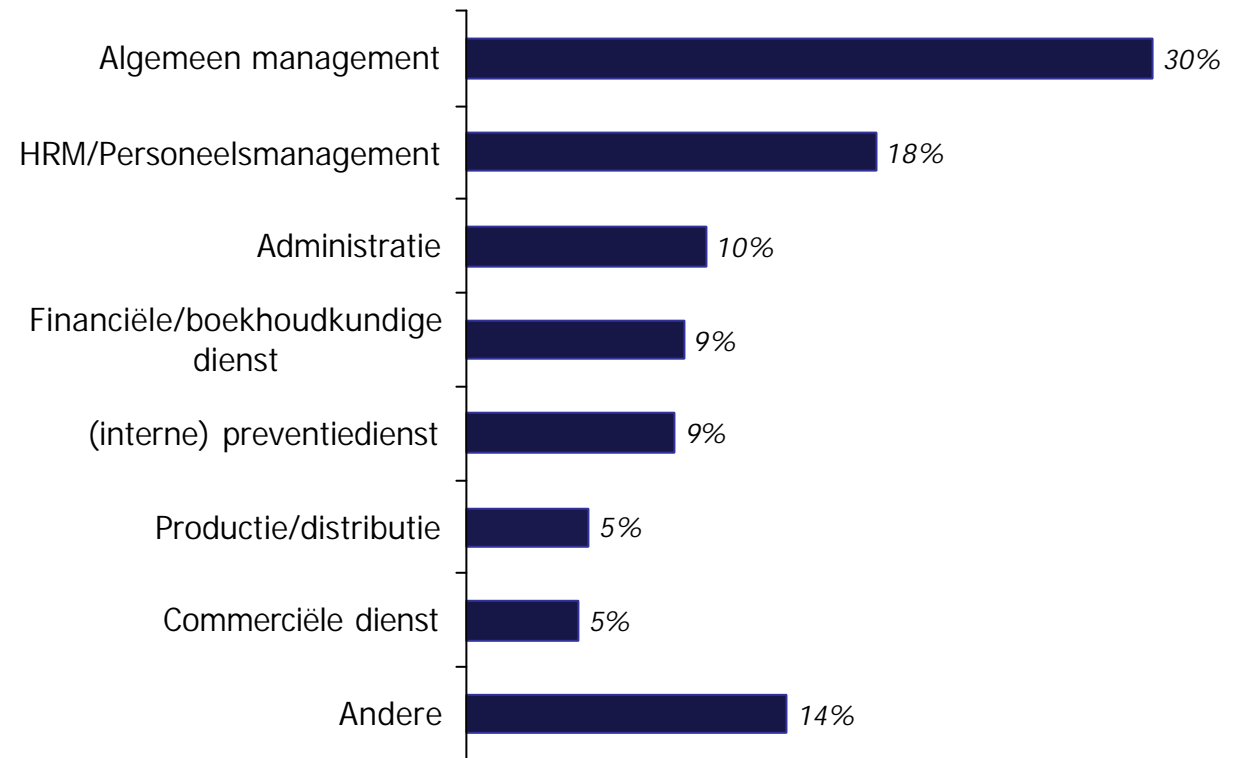
**Verkregen bij Vicindo dankzij steun
van ESF en FOD WASO*

2.1. Profiel respondent

Taal (n=888)

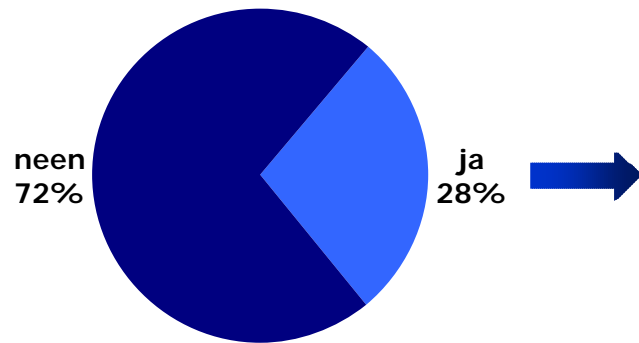


Afdeling (n=888)

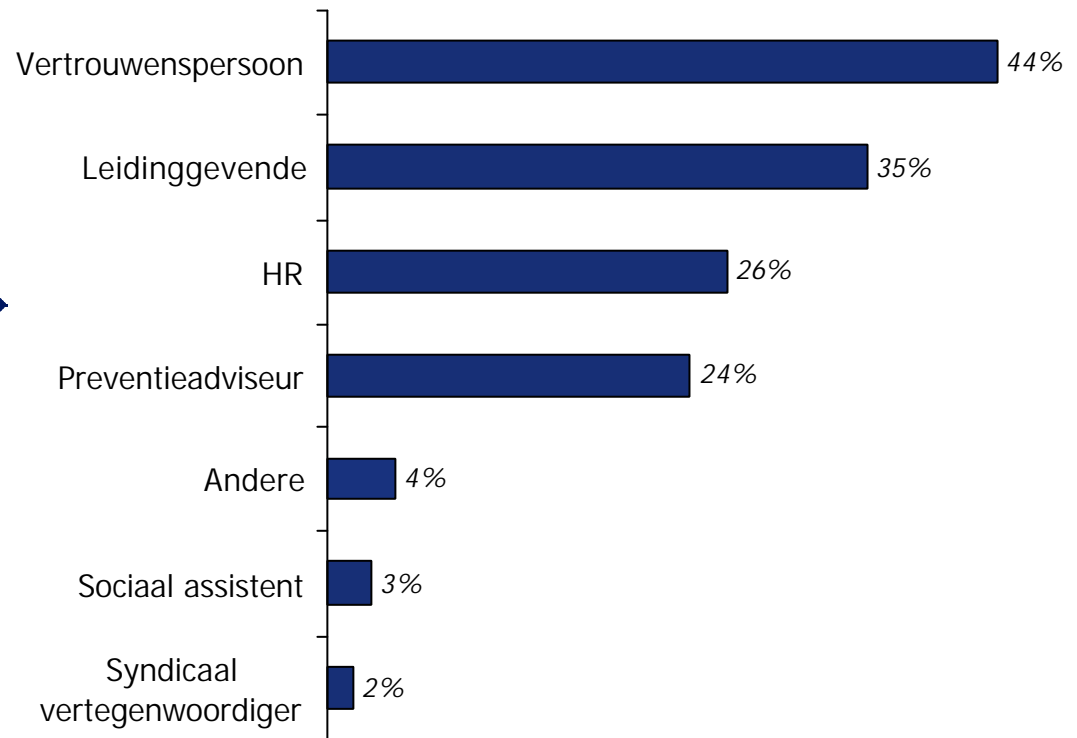


2.1. Profiel respondent

Ervaring met
bemiddeling ?
(n=888)

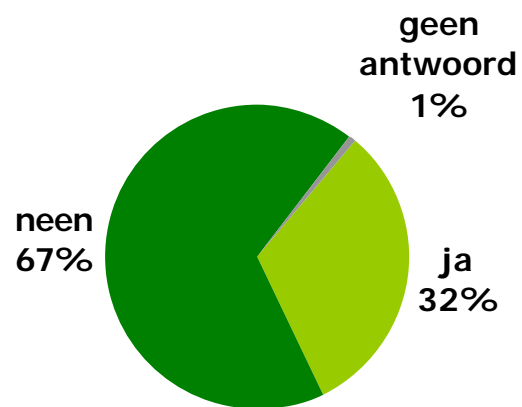


Vanuit welke rol ?
(n=250)



2.2. Profiel onderneming

Deel van internationale groep ?
(n=888)

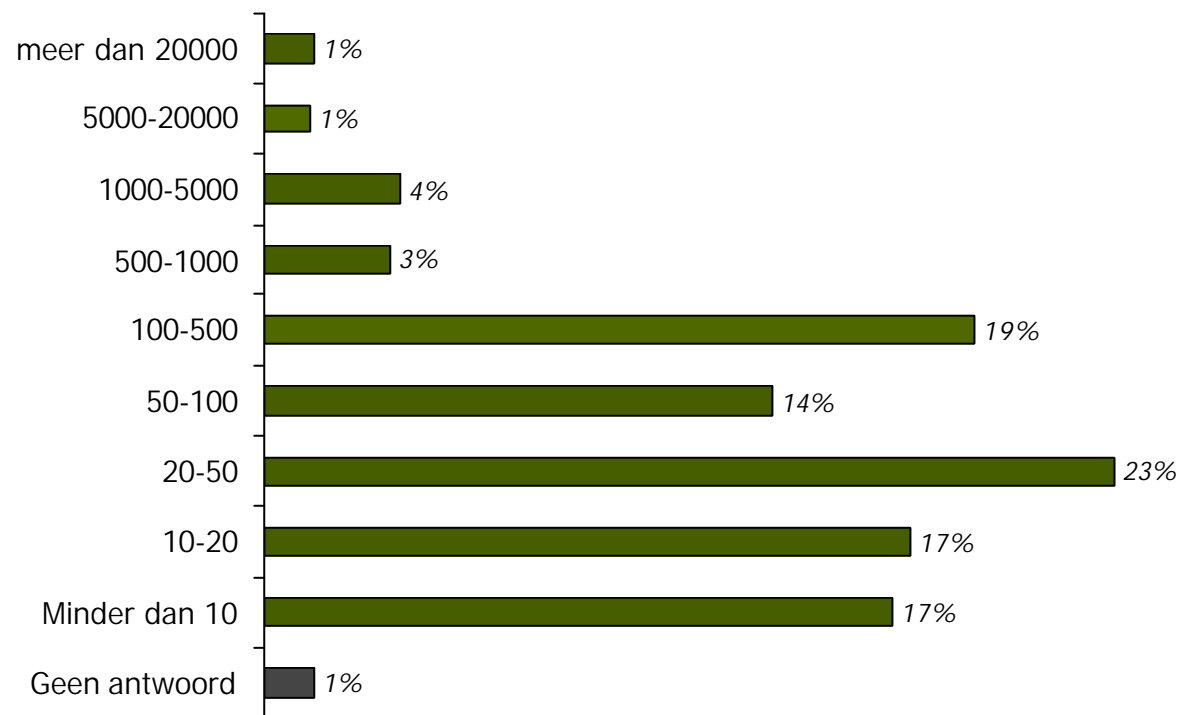


Sector
(n=888)

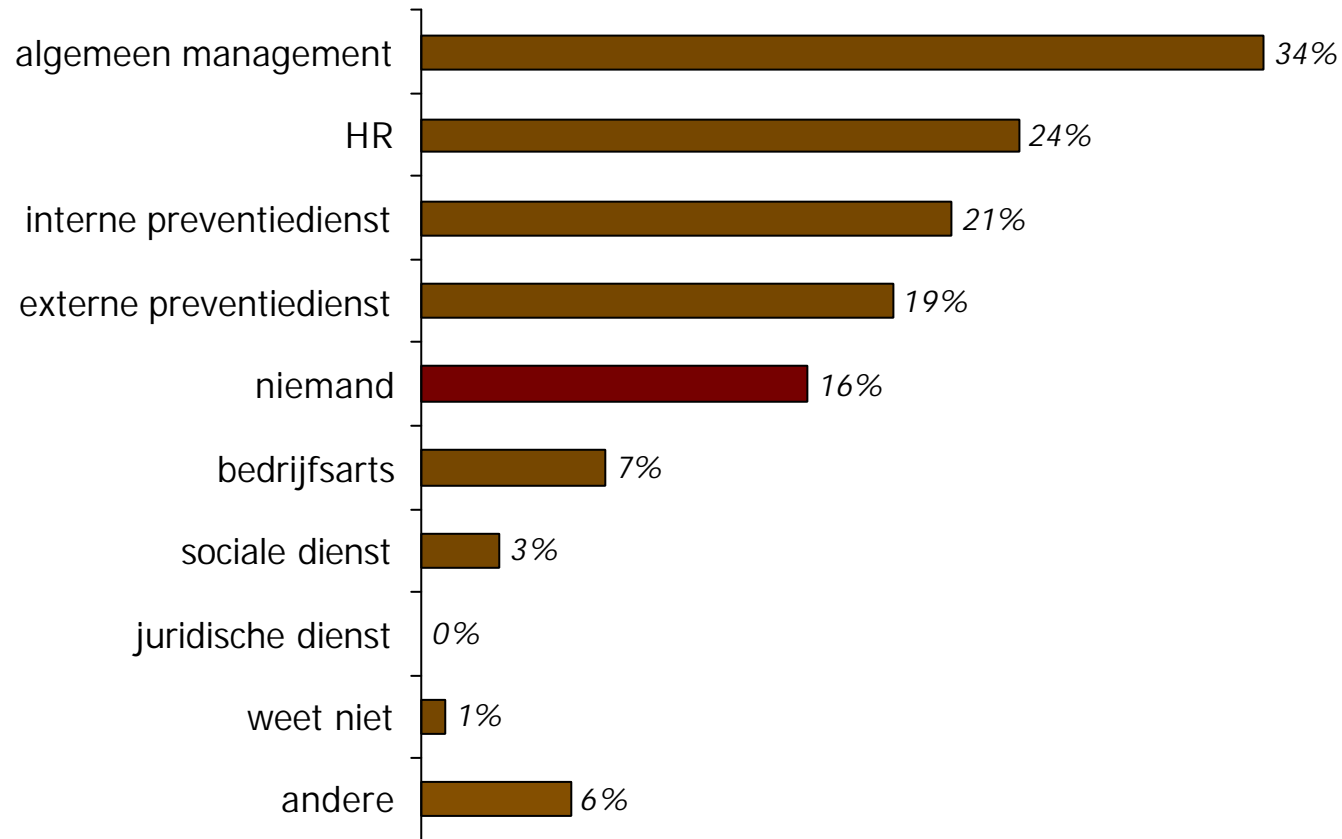


2.2. Profiel onderneming

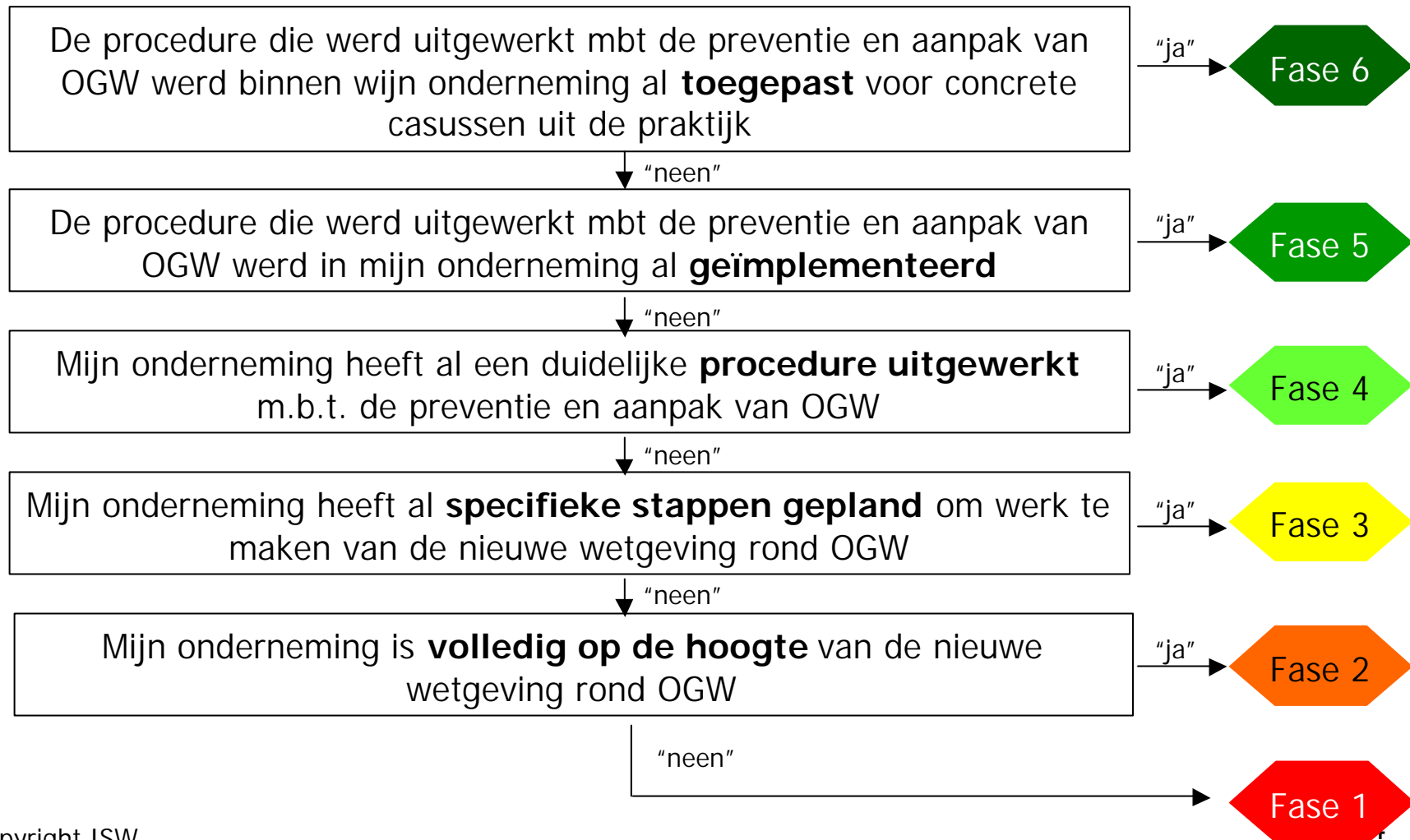
Hoeveel mensen werken er in uw
bedrijf/organisatie ? (n=888)



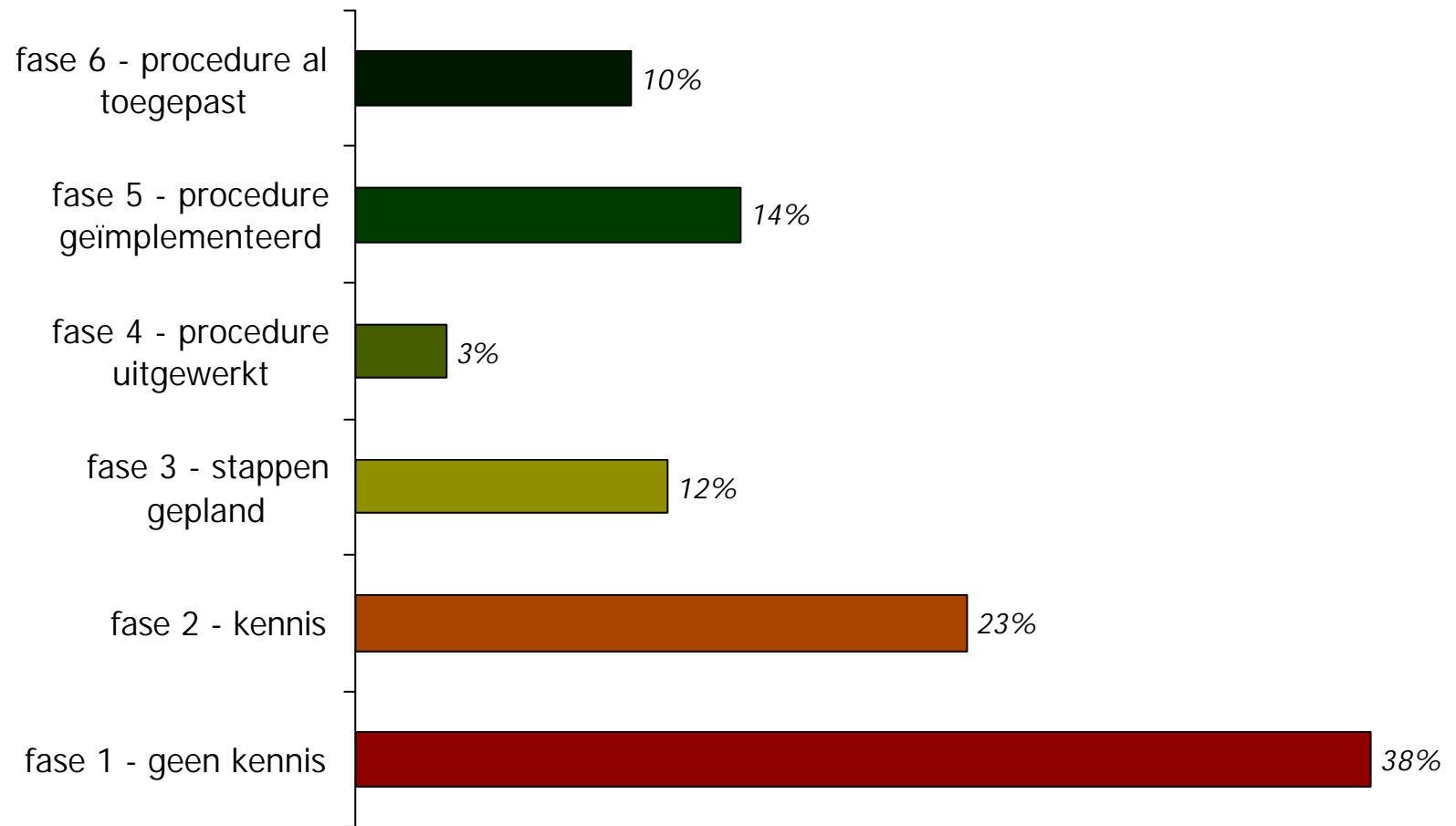
Welke afdeling of dienst binnen uw onderneming houdt zich bezig met het beleid inzake geweld, pesten en OSGW ? (n=878)



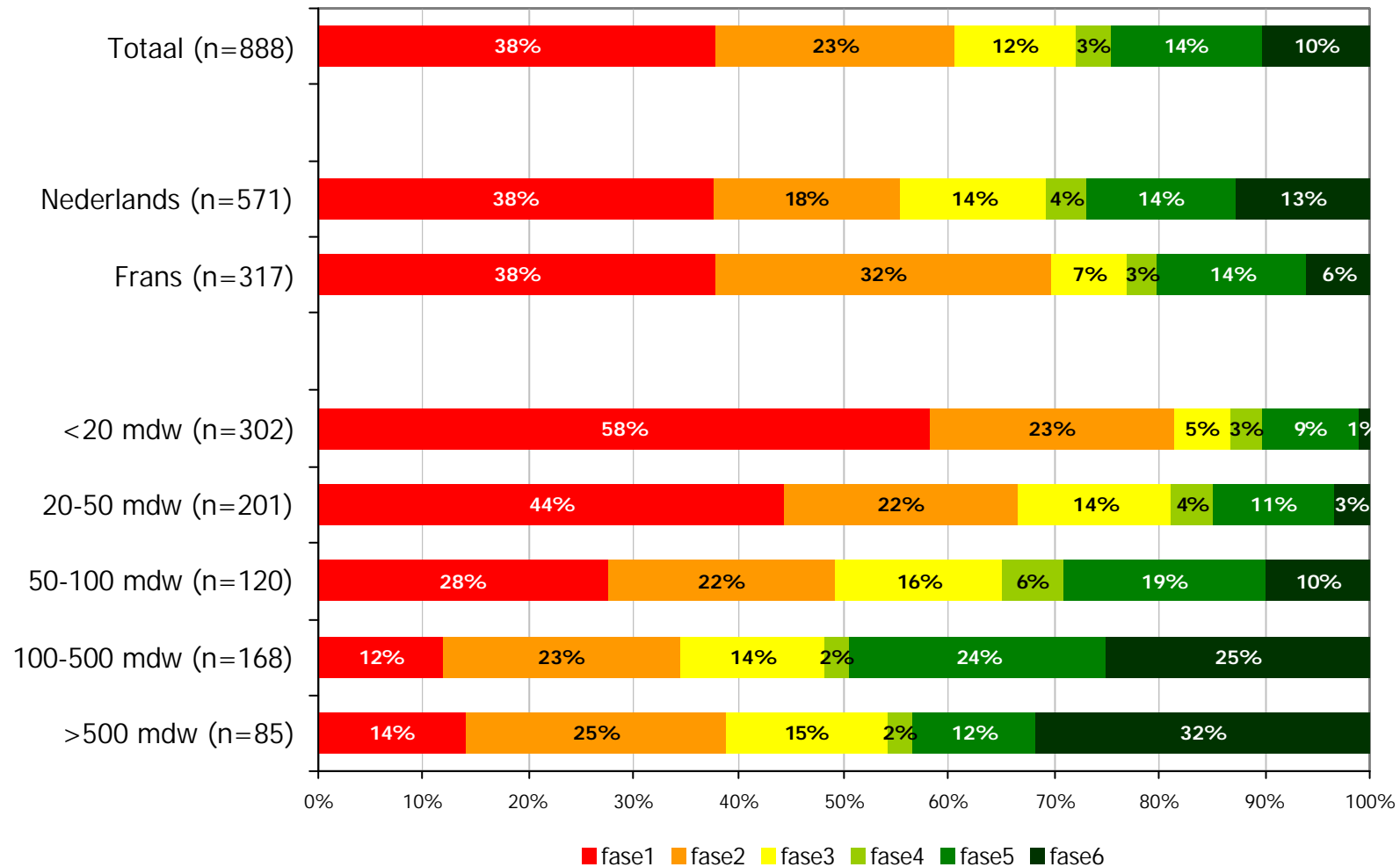
Is volgende uitspraak van toepassing op uw onderneming?



Fase in het implementatieproces
Totaal (n=888)

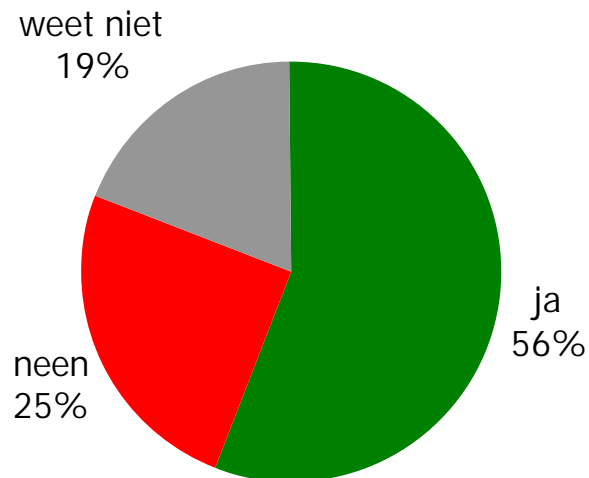


Fase in het implementatieproces



3.1. Kennis wetgeving

“Mijn onderneming is volledig op de hoogte van de nieuwe wetgeving rond geweld, pesten en OSGW”
(n=888)



Kennis is lager

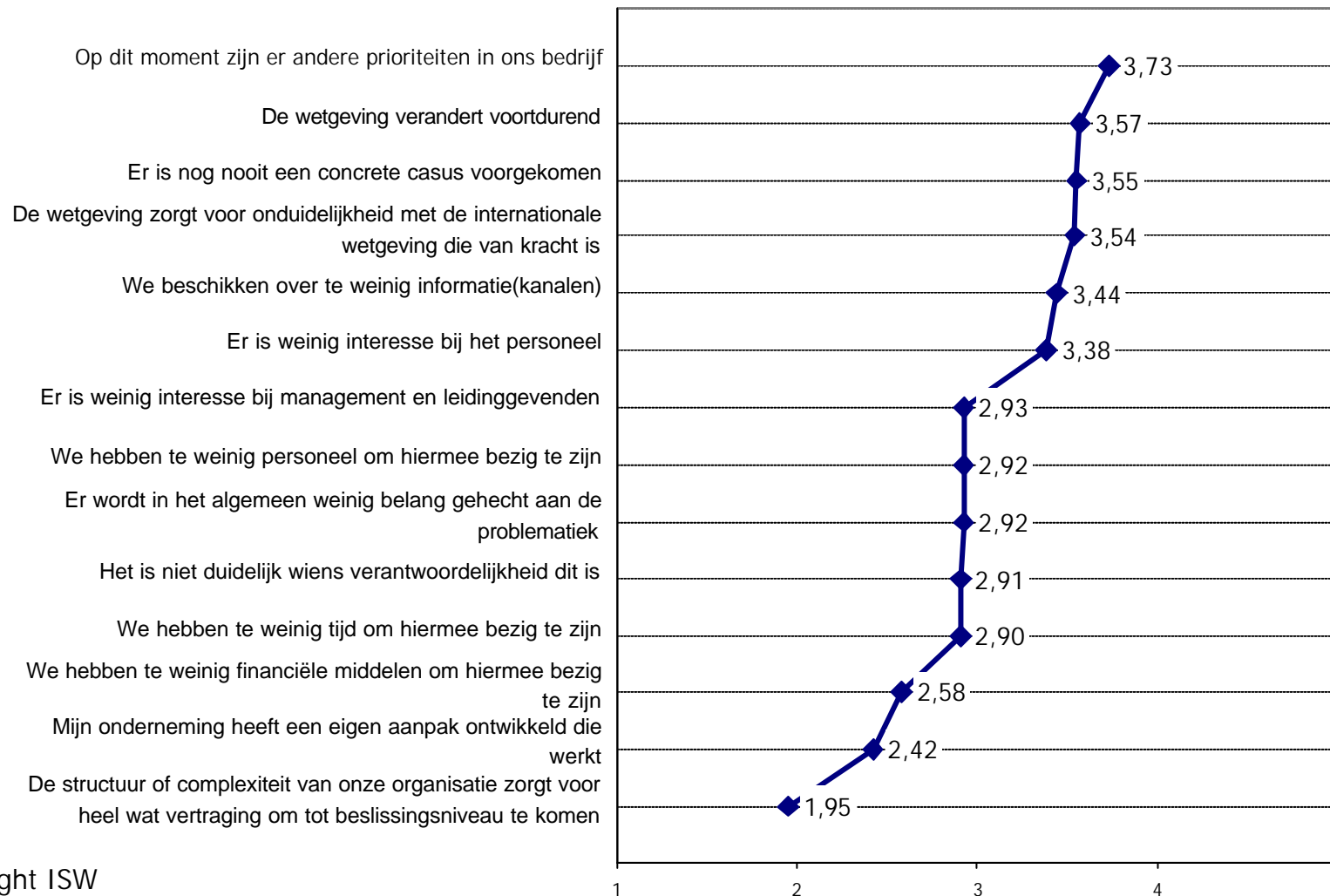
- in kleinere ondernemingen
- in volgende sectoren:
 - Gezondheidssector
 - Transport en postdiensten

Kennis is hoger

- in onderwijs en overheidsinstellingen
- bij ondernemingen die deel uitmaken van een internationale groep
- bij grote bedrijven

3.1. Kennis wetgeving

Welke factoren spelen volgens u een rol in het feit dat uw onderneming (nog) niet volledig op de hoogte is van de nieuwe wetgeving? (n=220)

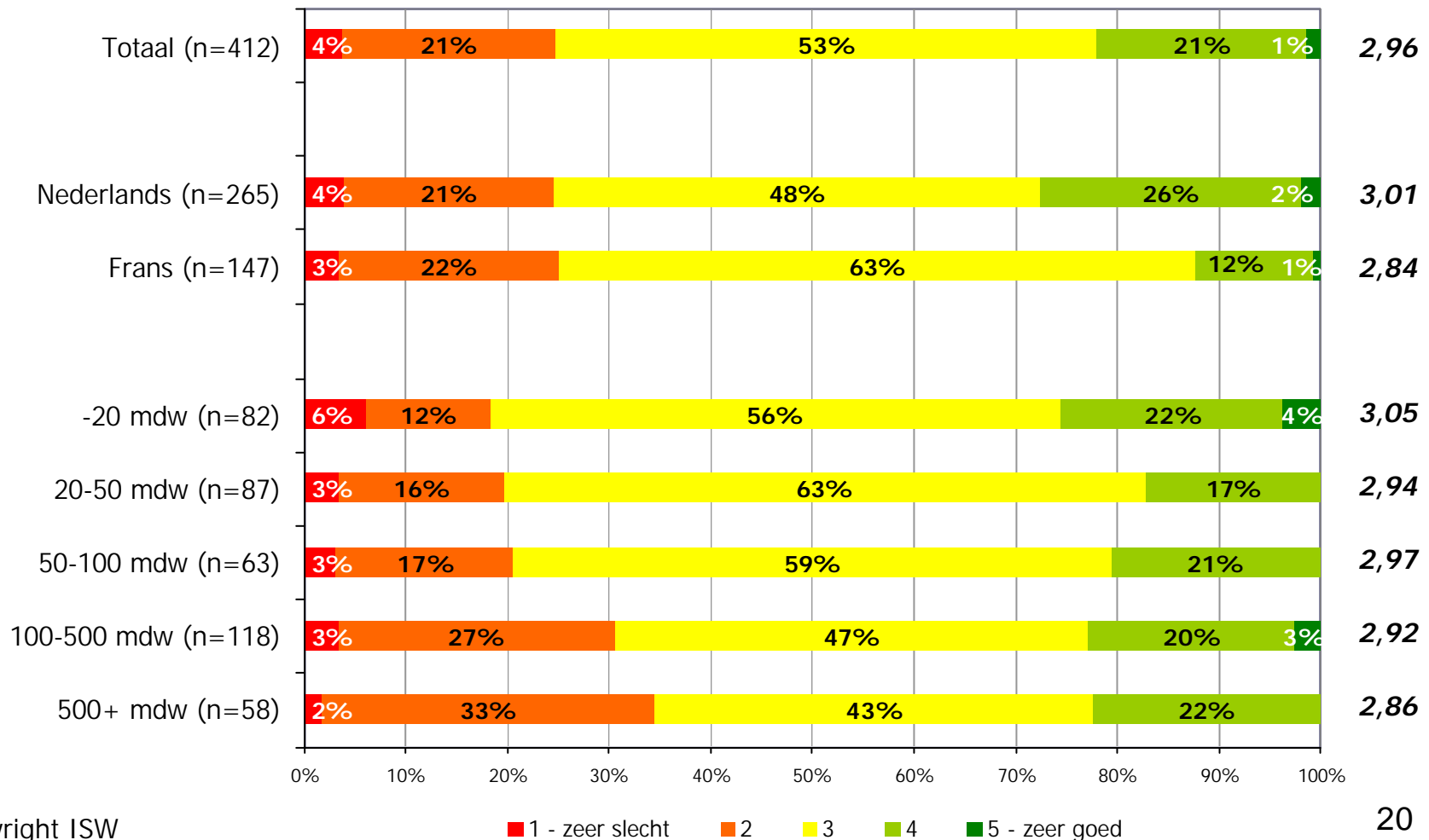


Zijn er nog andere factoren die een rol spelen ?

- *“teveel informatie, overspoeld door informatie”*
- *“niet nodig ; we laten ons adviseren door*
 - *externe preventiedienst*
 - *sociale dienst”*
- *“onze sector heeft toch al een slecht imago”*
- *“niet relevant voor ons, we zijn een zeer klein bedrijf/familiebedrijf/er zijn niet genoeg werknemers”*
- *“het is enkel een kwestie van gezond verstand/ problemen worden informeel opgelost”*
- *“Belgische wetgeving is toch niet consistent”*
- *“de problematiek is overroepen”*
- *“de angst dat mensen zich een slachtofferrol gaan aanmeten”*
- *“management in buitenland kent wetgeving hier niet”*
- *“we zijn nog in opstartfase/personeel heeft nog geen echt statuut”*
- *“er zijn geen documenten beschikbaar in het Engels (voor het management)”*
- *“het is een vervelend onderwerp”*

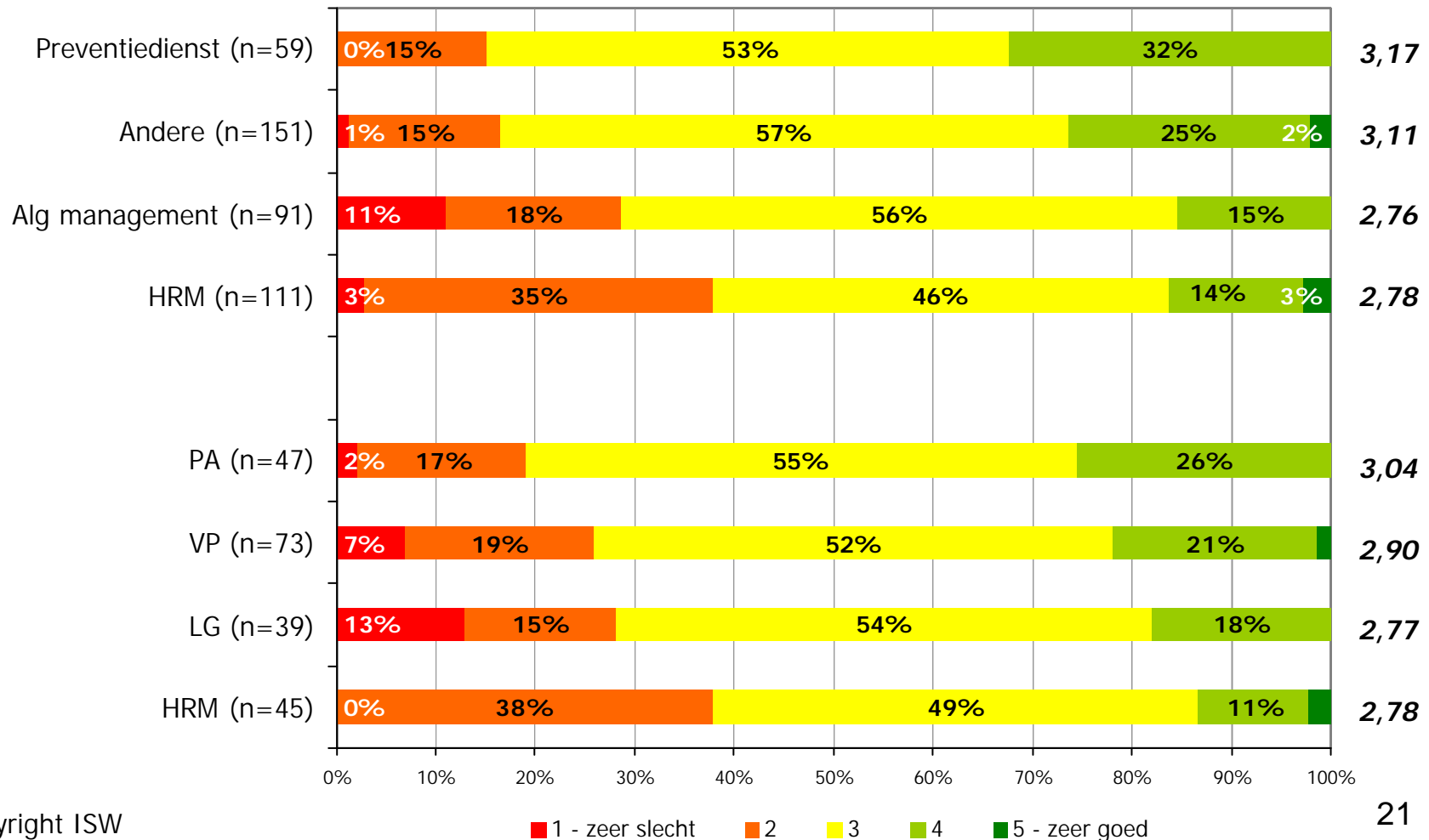
3.2. Beoordeling wetgeving

Wat is uw **globale** beoordeling van de huidige wetgeving rond preventie en aanpak van geweld, pesten en OGW? (filter: indien kennis)



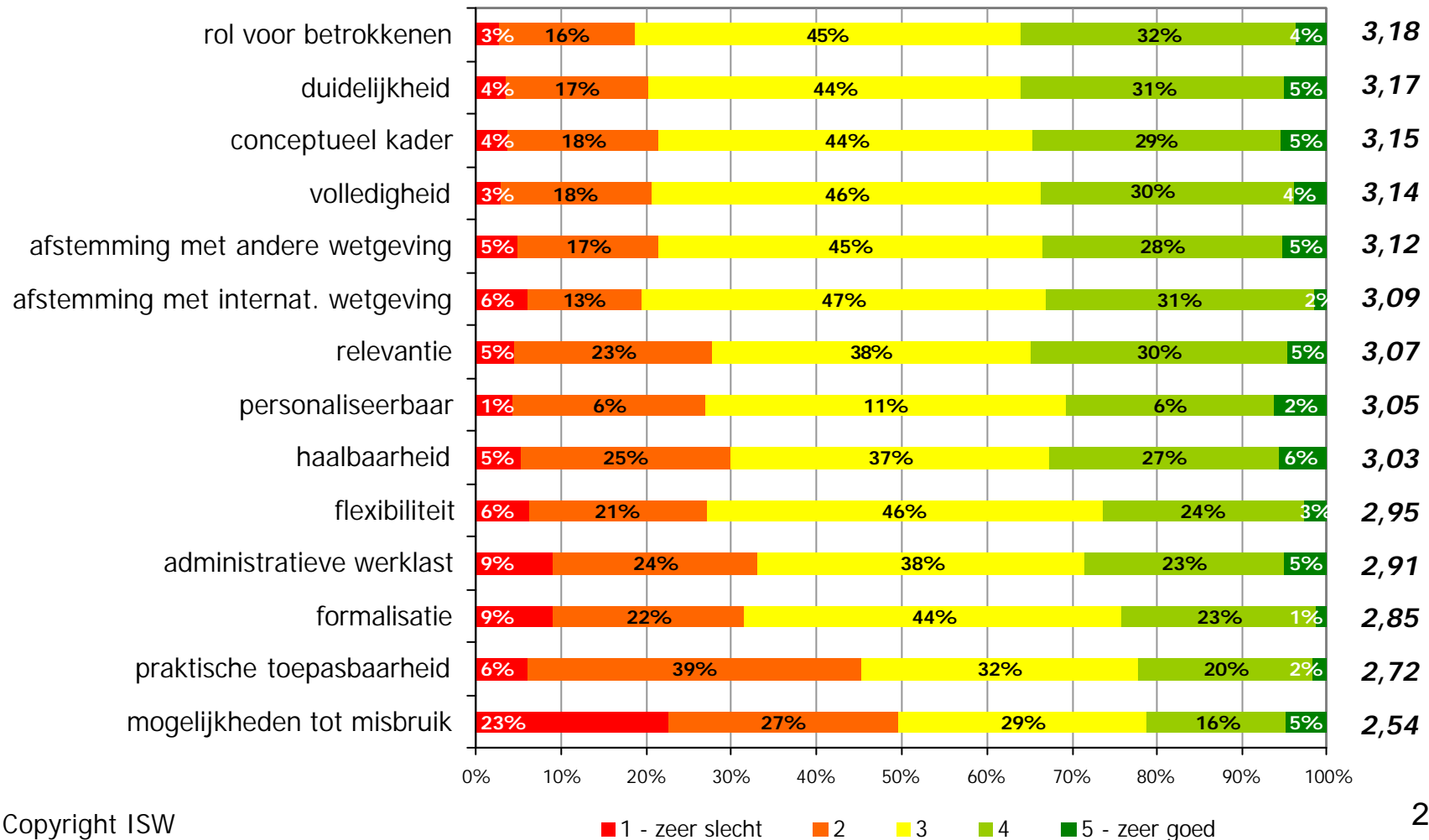
3.2. Beoordeling wetgeving

Wat is uw **globale** beoordeling van de huidige wetgeving rond preventie en aanpak van geweld, pesten en OGW?

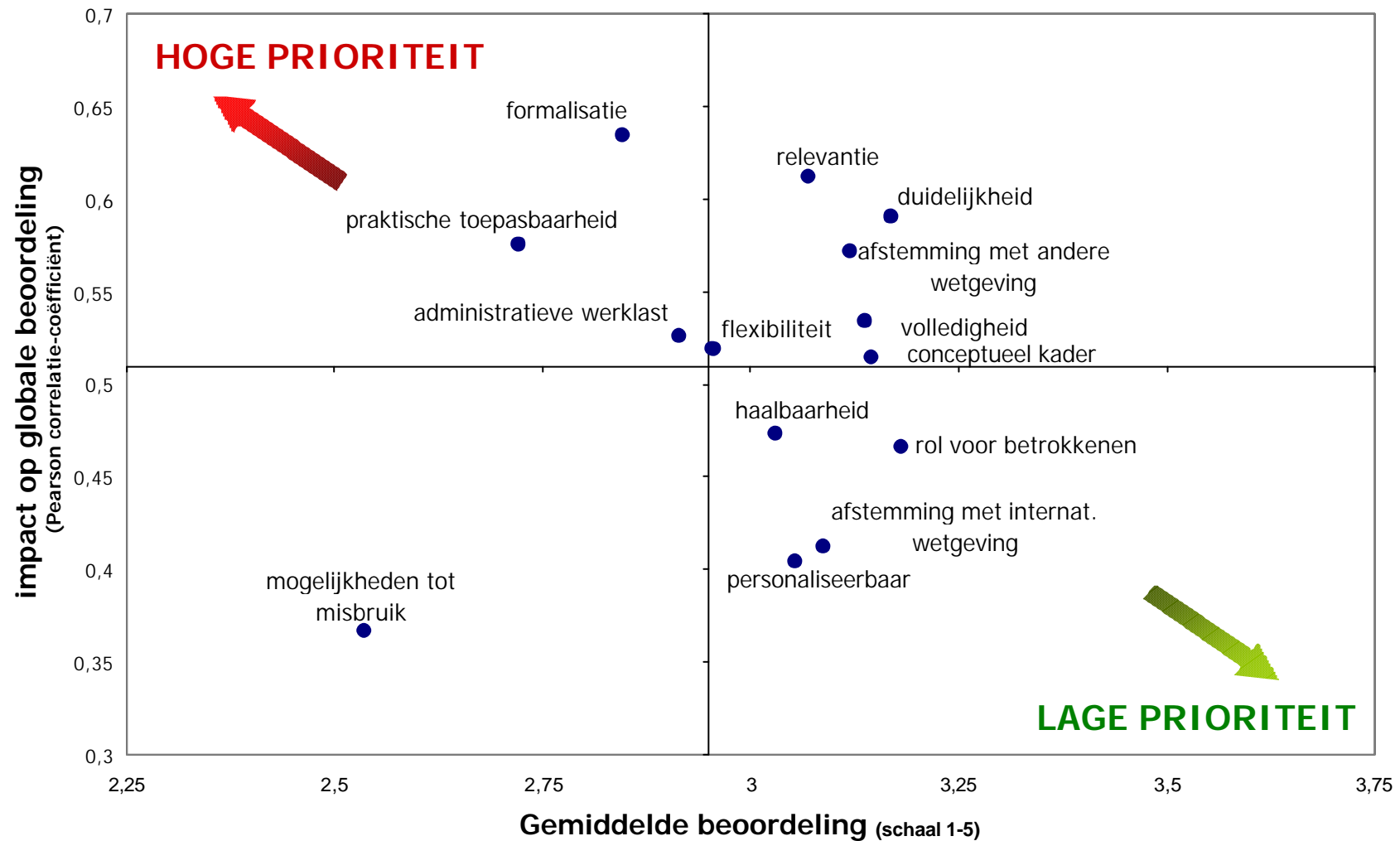


3.2. Beoordeling wetgeving

Hoe zou u de huidige wetgeving rond preventie en aanpak van pesten en OSGW beoordelen op elk van de volgende punten?

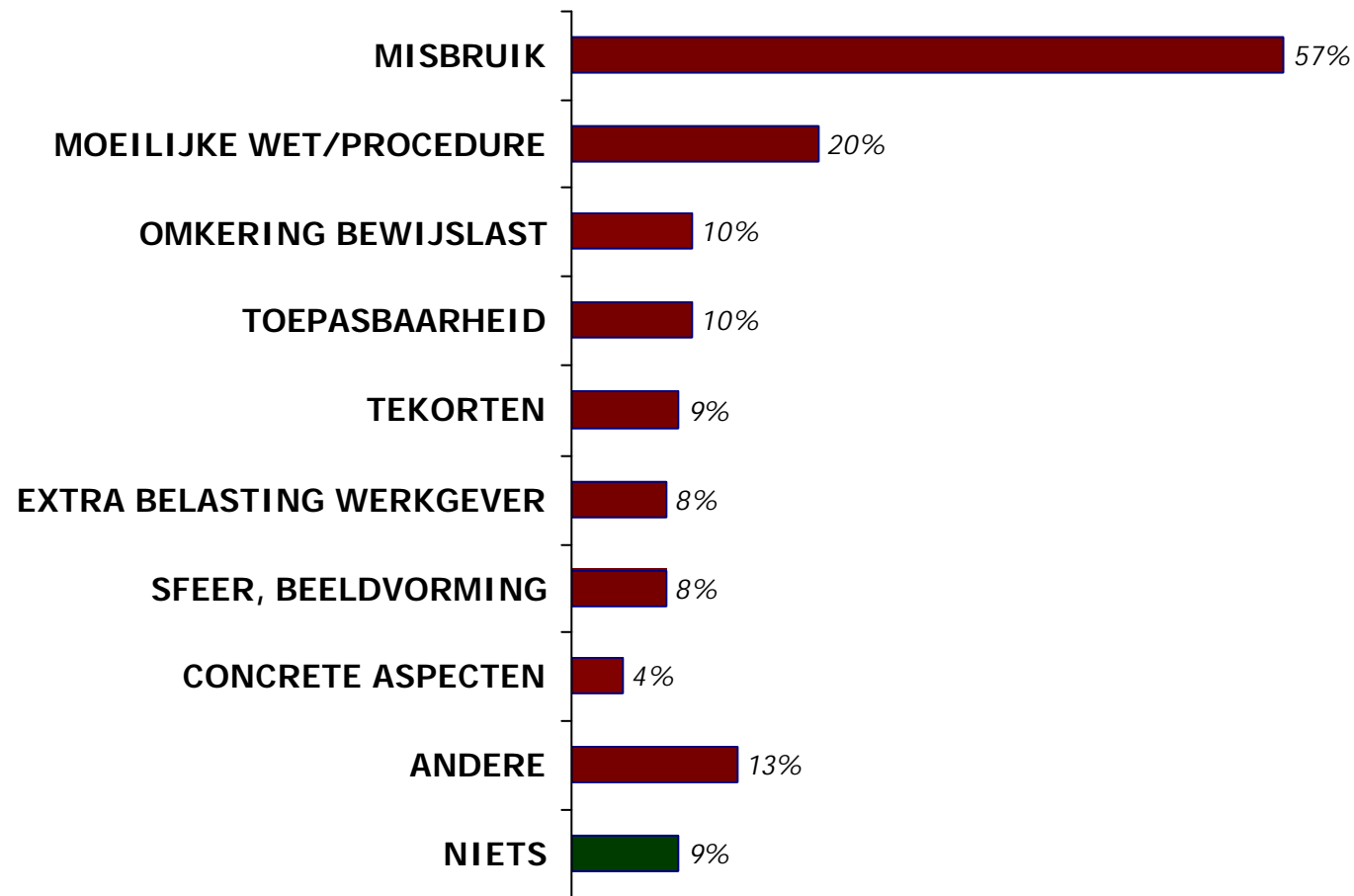


3.2. Beoordeling wetgeving



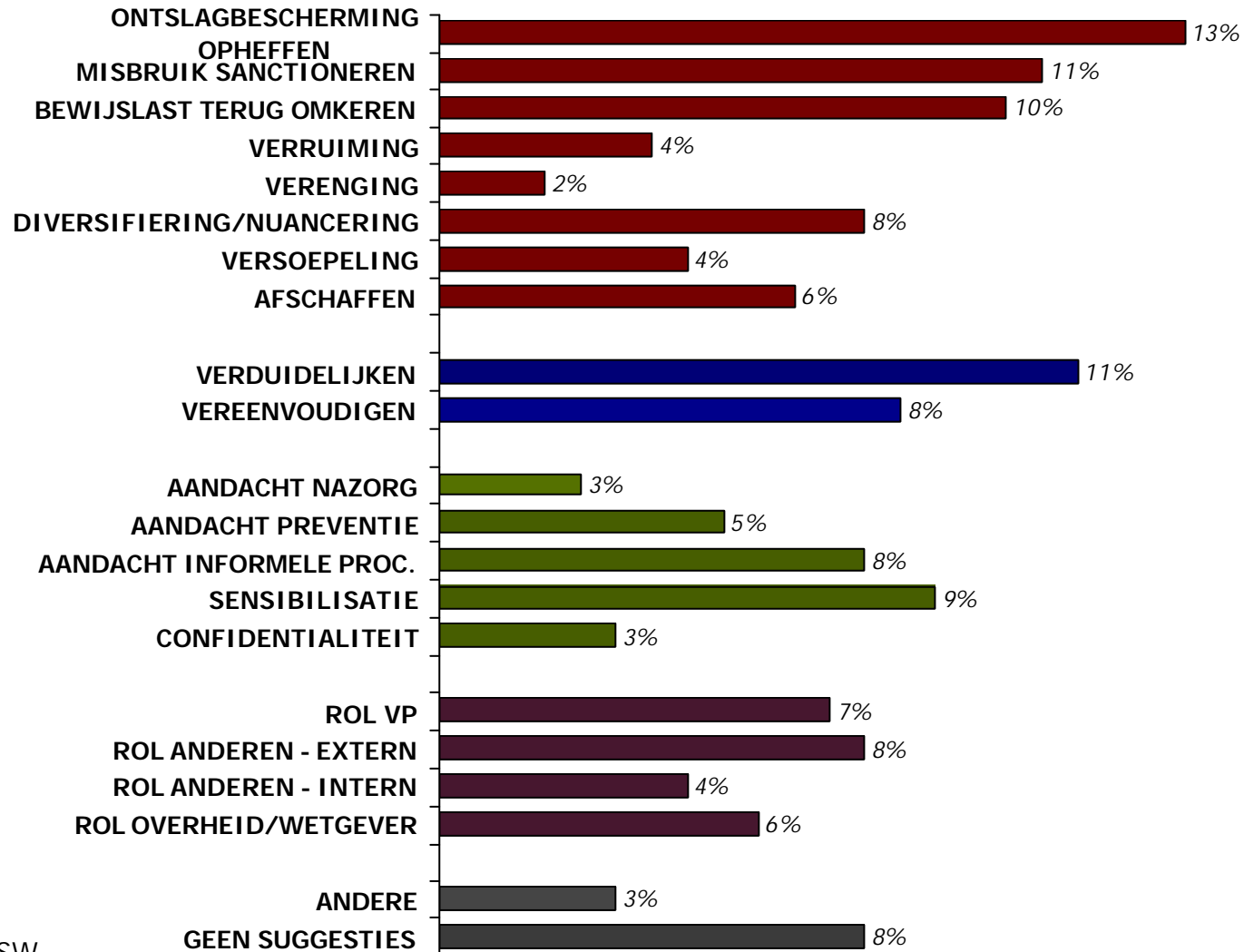
3.3. Knelpunten wetgeving

Welke mogelijke **knelpunten** of **valkuilen** schuilen er volgens u in de bestaande wetgeving? (n=195)

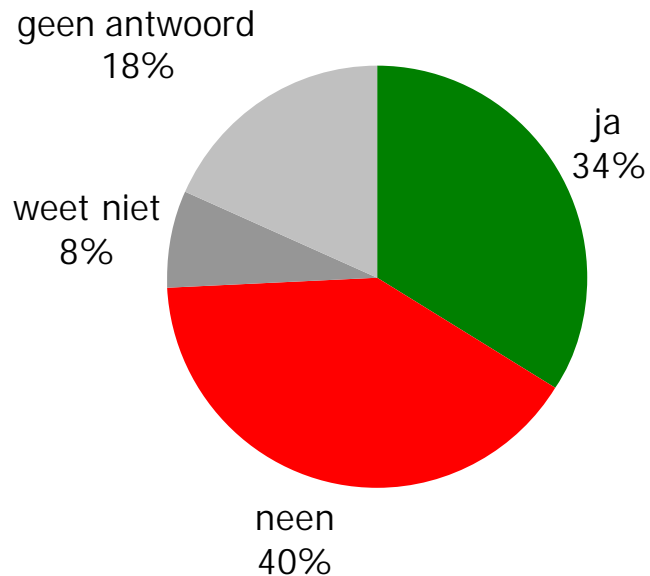


3.4. Suggesties wetgeving

Welke suggesties heeft u ter verbetering van de bestaande wetgeving? (n=157)



“Mijn onderneming heeft al specifieke stappen gepland om werk te maken van de nieuwe wetgeving rond geweld, pesten en OSGW” (n=888)



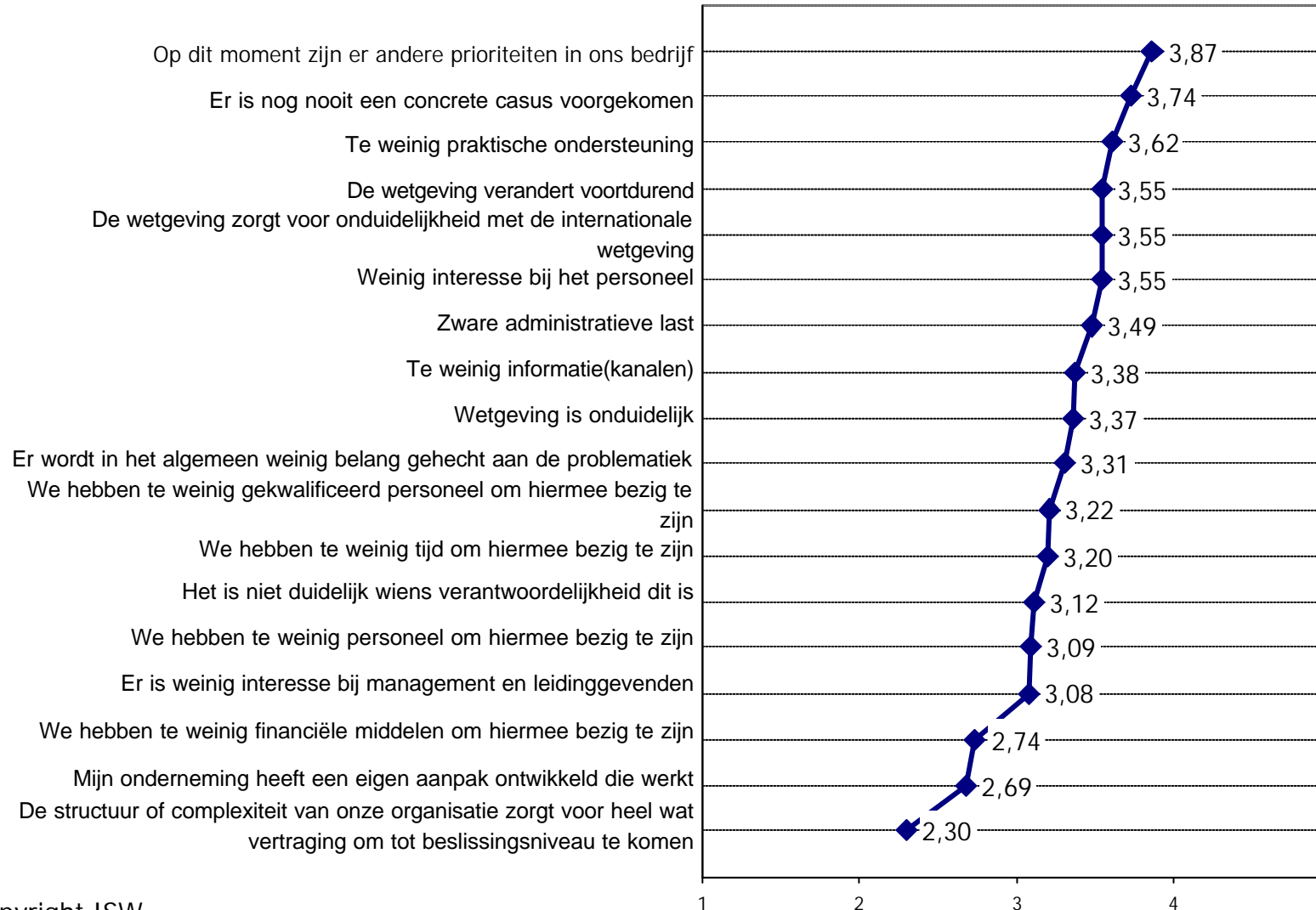
Meer bedrijven hebben stappen gepland

- in Vlaanderen dan Wallonië
- in internationale groepen

Zeer weinig stappen gepland

- bij bedrijven met < 20 medewerkers

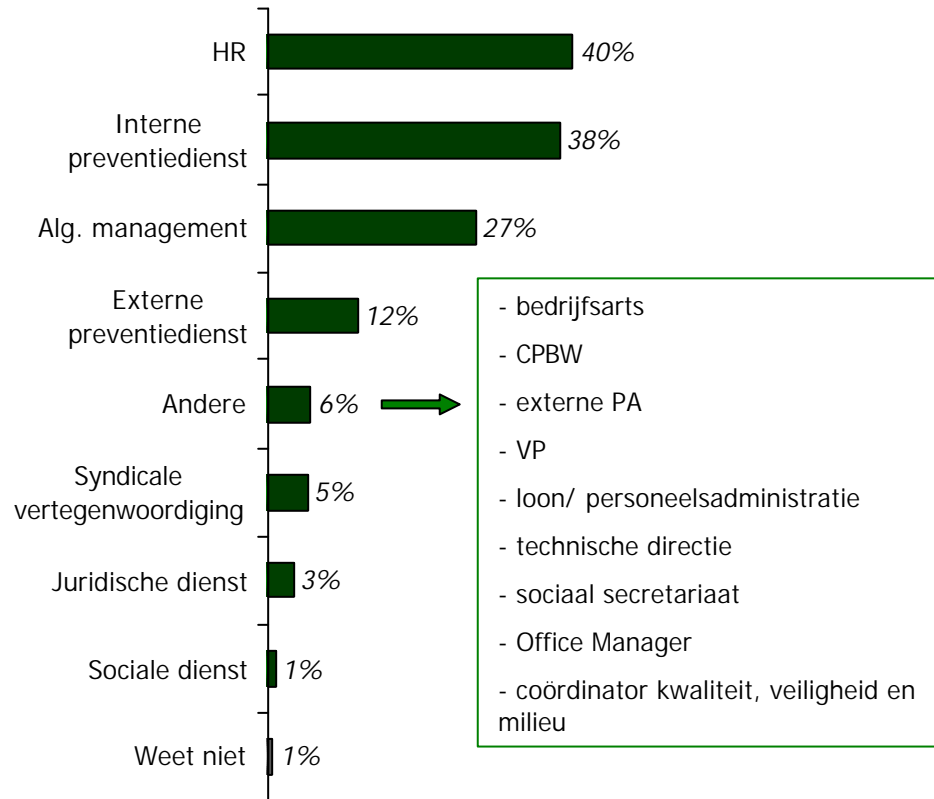
Welke factoren vormen een hinderpaal? (n=257)



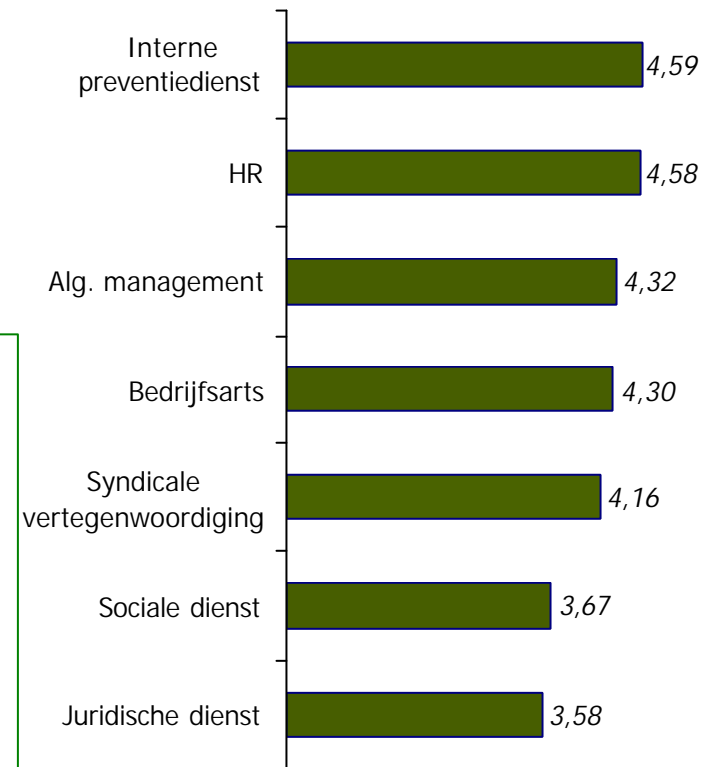
Zijn er nog andere factoren die hierin een rol spelen ? (n=257)

- *"niet relevant, te weinig personeelsleden"*
- *"dergelijke problemen stellen zich bij ons niet"*
- *"we moeten eerst zien te overleven, daar kruipt al genoeg energie in, zonder deze bijkomende belasting van overheidswege"*
- *"definitie van problematiek wordt in andere richting weergegeven, en vormt doel waarvan niet werknemer maar werkgever slachtoffer is"*
- *"voor een concrete procedure is begeleiding nodig, ieder pestgeval is toch anders ?"*
- *"werknemers zouden met hun problemen toch bij de vakbond terecht moeten kunnen"*
- *"we werken met een externe preventiedienst"*
- *"het lijkt een bizarre wet"*
- *"zelfs externe dienst en medische inspectie zijn weinig op de hoogte en engageren zich niet"*
- *"geen documenten in het Engels beschikbaar"*

Vanuit welke afdeling kwam het eerste initiatief om een procedure rond pesten en OSGW op te stellen ?
(n=263)



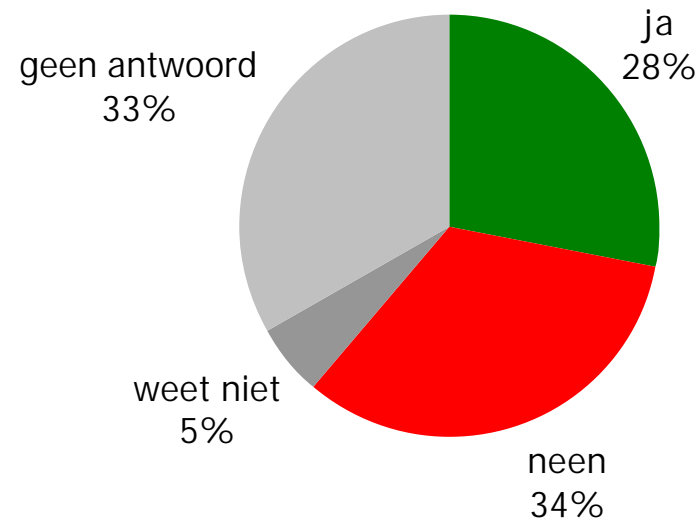
In welke mate werden andere personen of afdelingen betrokken?
(n=263)



+ Psychologen binnen de onderneming, vertrouwenspersonen, CPBW, externe PA, oproep naar personeel (werkgroep), loon/ personeelsadministratie

3.6. Uitwerking procedure

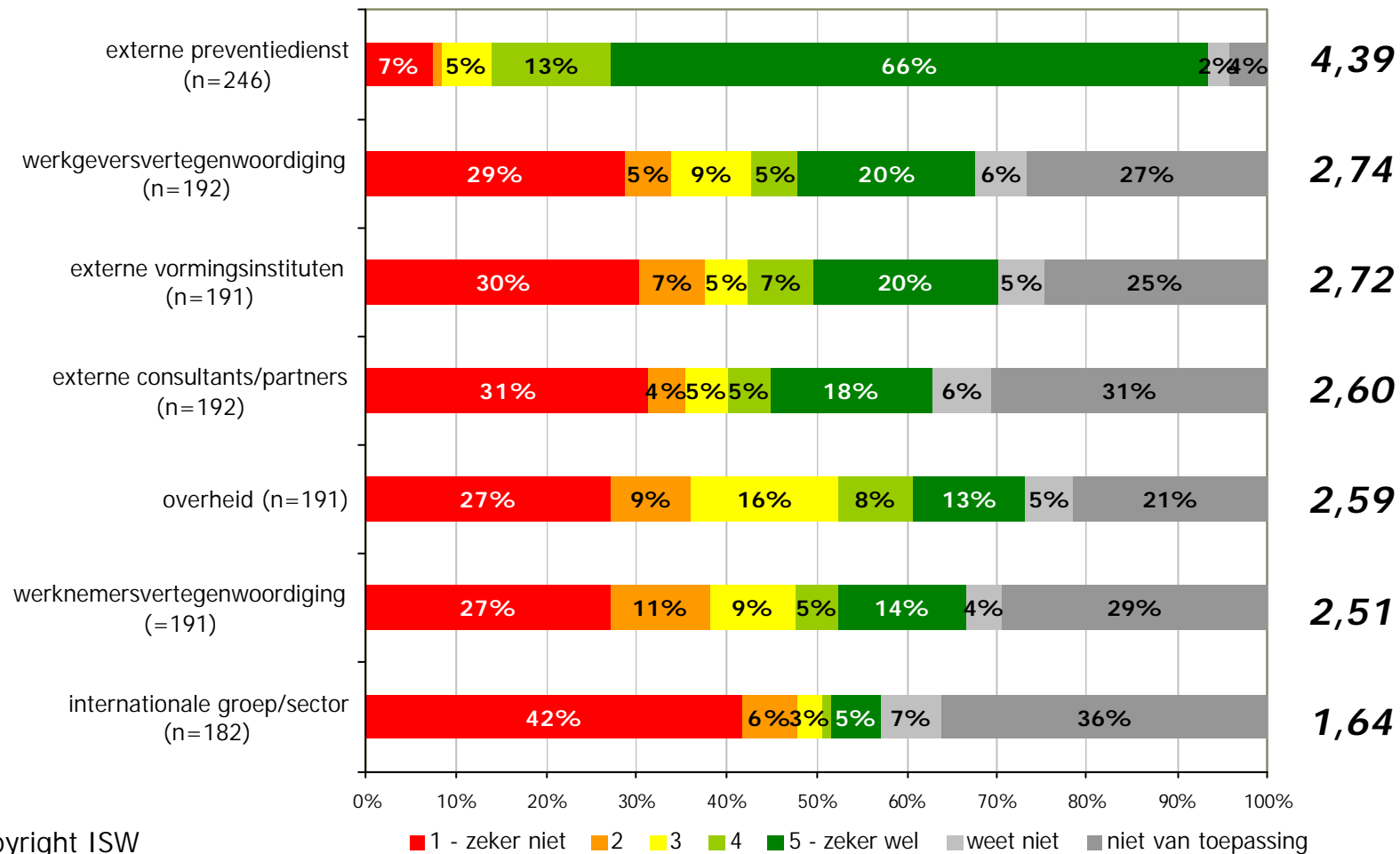
“Mijn onderneming heeft al een duidelijke procedure uitgewerkt m.b.t. de preventie en aanpak van geweld, pesten en OSGW” (n=888)



3.6. Uitwerking procedure

Van welke **externe personen of organisaties** kreeg uw onderneming **hulp, advies of ondersteuning** bij het uitwerken van een procedure?

Gemiddelde



3.6. Uitwerking procedure

Zijn er nog andere externe personen of organisaties waarvan uw onderneming hulp, advies of ondersteuning kreeg bij de uitwerking van een procedure rond OSGW?

- *“andere externe preventiediensten, waartoe we niet aangesloten zijn”*
- *“(opleiding bij) FOD WASO”*
- *“sociaal secretariaat”*
- *“onafhankelijke consultant”*

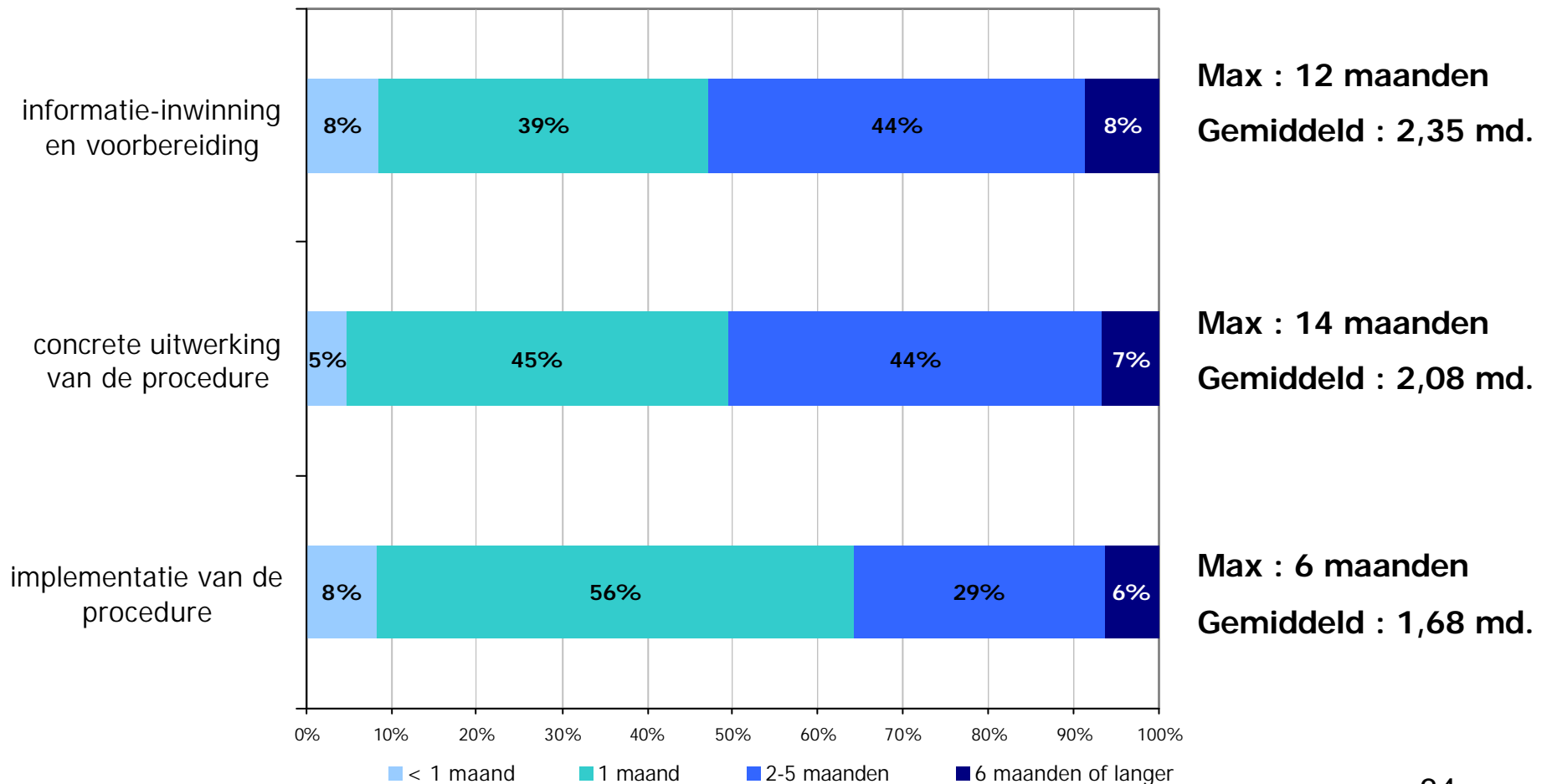
3.6. Uitwerking procedure

Welke soort ondersteuning kreeg u van deze personen of organisaties ?
(n=235)

| | externe preventie-dienst | overheid | werkgevers-vertegenwoordiging | werknemers-vertegenwoordiging /syndicaten | externe consultants | externe vormings-instituten | internatio-nale groep/sector | Anderen | <i>Totaal</i> |
|-----------------------------|--------------------------|------------|-------------------------------|---|---------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------|---------------|
| Informatie | 67% | 30% | 15% | 13% | 13% | 8% | 4% | 3% | 85% |
| Advies | 51% | 6% | 12% | 12% | 11% | 4% | 3% | 1% | 66% |
| Documenten/ formulieren | 46% | 14% | 6% | 3% | 5% | 2% | 1% | 2% | 60% |
| Prakt. ondersteuning | 34% | 1% | 6% | 5% | 5% | 3% | 2% | 0% | 44% |
| Opleiding | 29% | 4% | 3% | 0% | 3% | 14% | 1% | 0% | 40% |
| Admin. ondersteuning | 24% | 2% | 4% | 1% | 3% | 0% | 1% | 0% | 30% |
| Juridische ondersteuning | 12% | 2% | 4% | 0% | 5% | 0% | 1% | 0% | 22% |
| Andere | 2% | 1% | 2% | 3% | 1% | 2% | 2% | 2% | 6% |
| Totaal | 89% | 40% | 29% | 29% | 24% | 23% | 9% | 6% | |

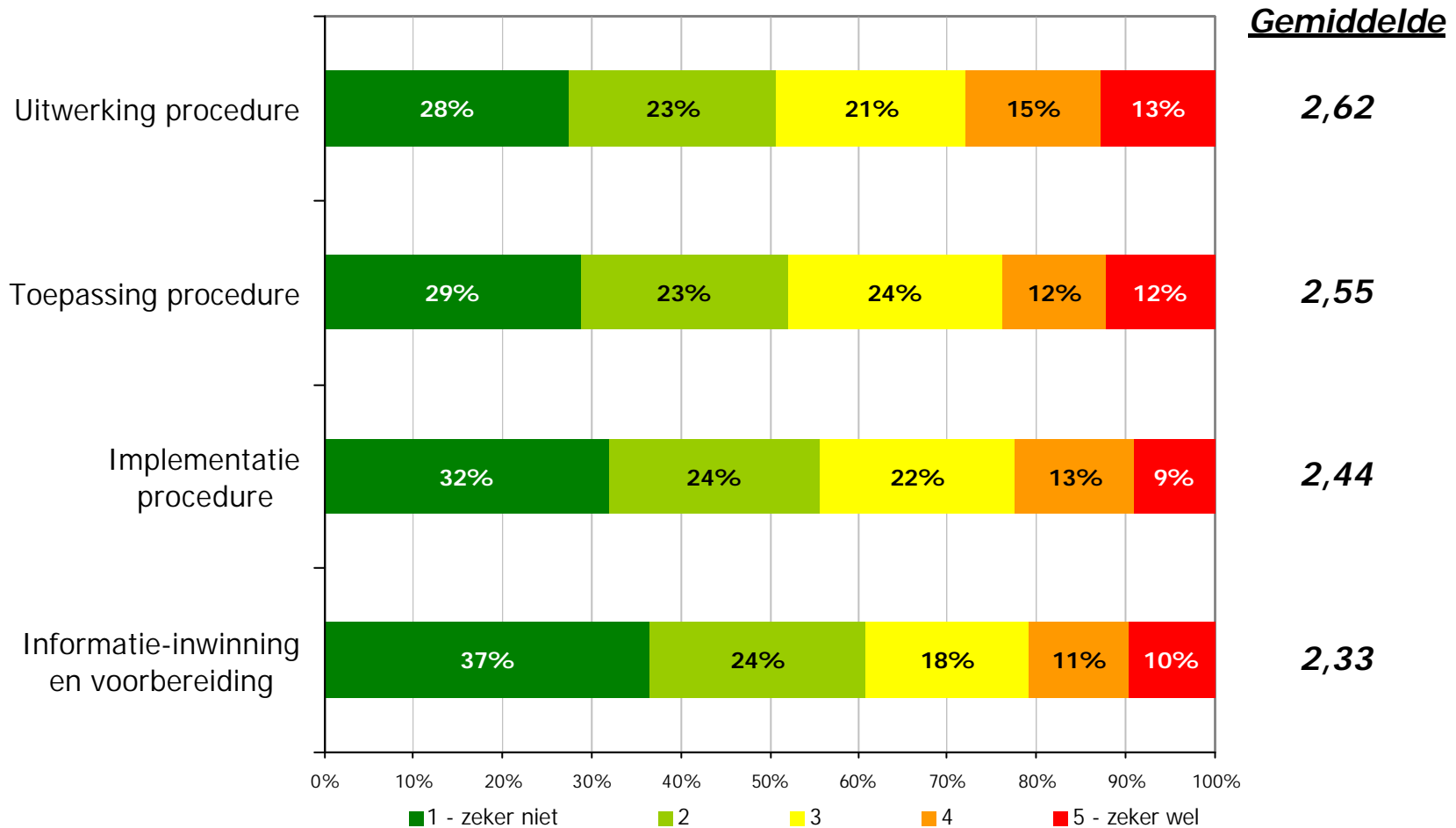
3.6. Uitwerking procedure

Hoeveel tijd verliep er binnen uw onderneming over elk van volgende fasen?
(n=114)

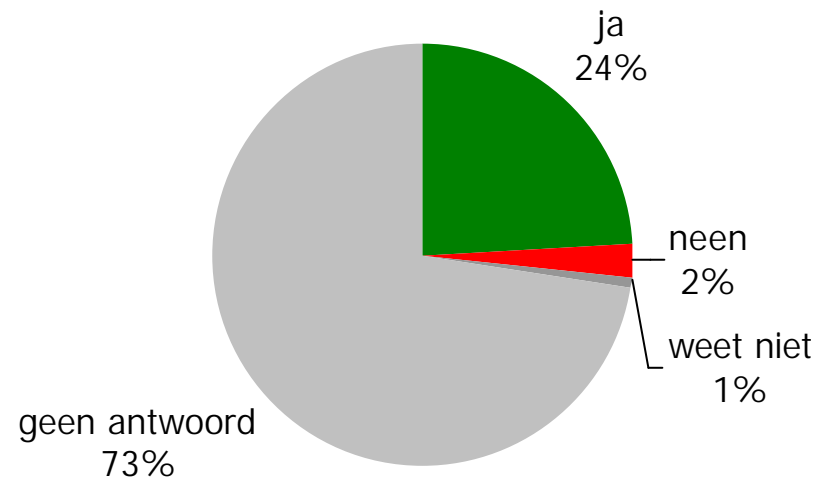


3.6. Uitwerking procedure

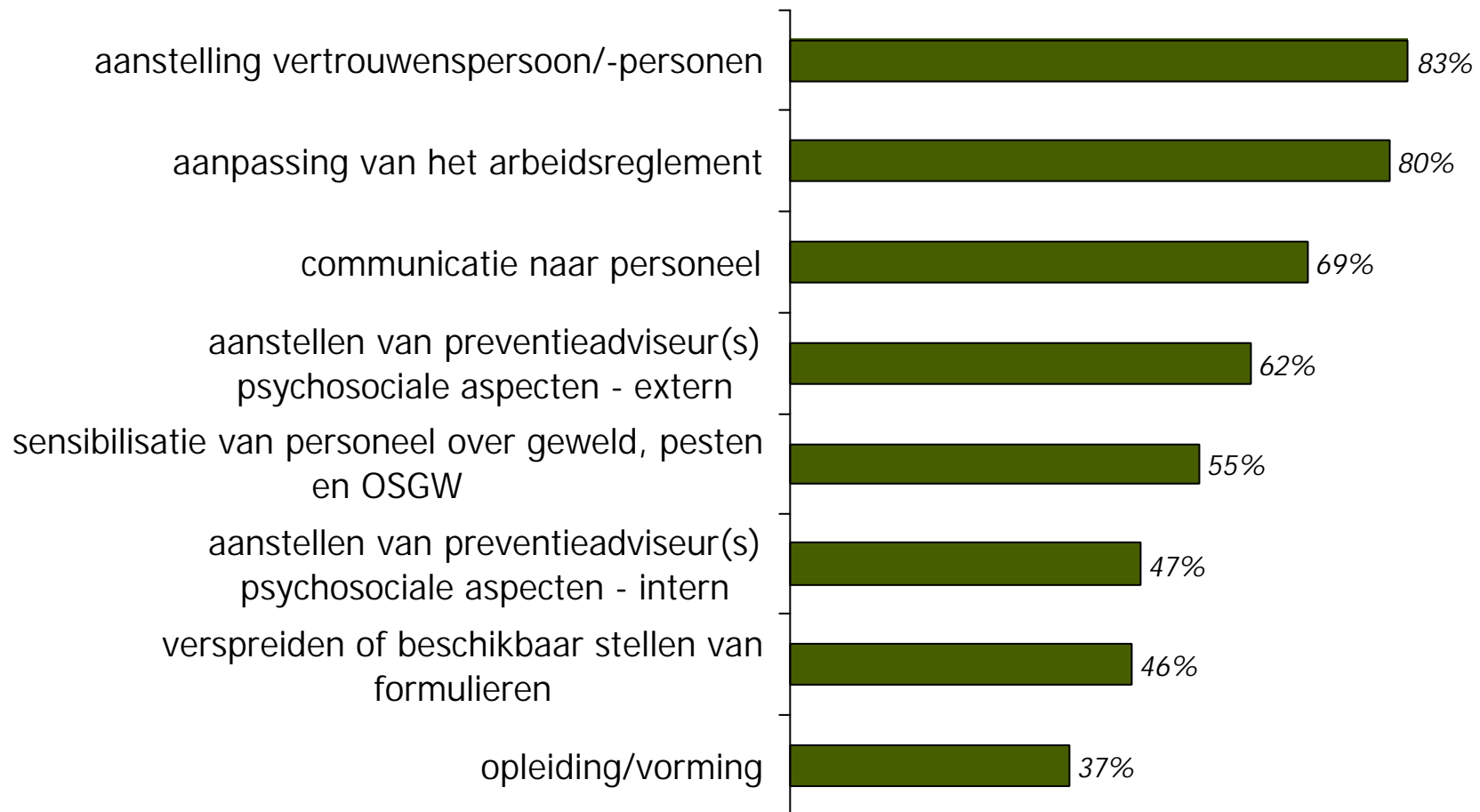
In welke mate stelden zich **moeilijkheden** in elk van deze fasen? (n=220)



“De procedure die werd uitgewerkt mbt de preventie en aanpak van geweld, pesten en OSGW werd binnen mijn onderneming al geïmplementeerd”
(n=888)



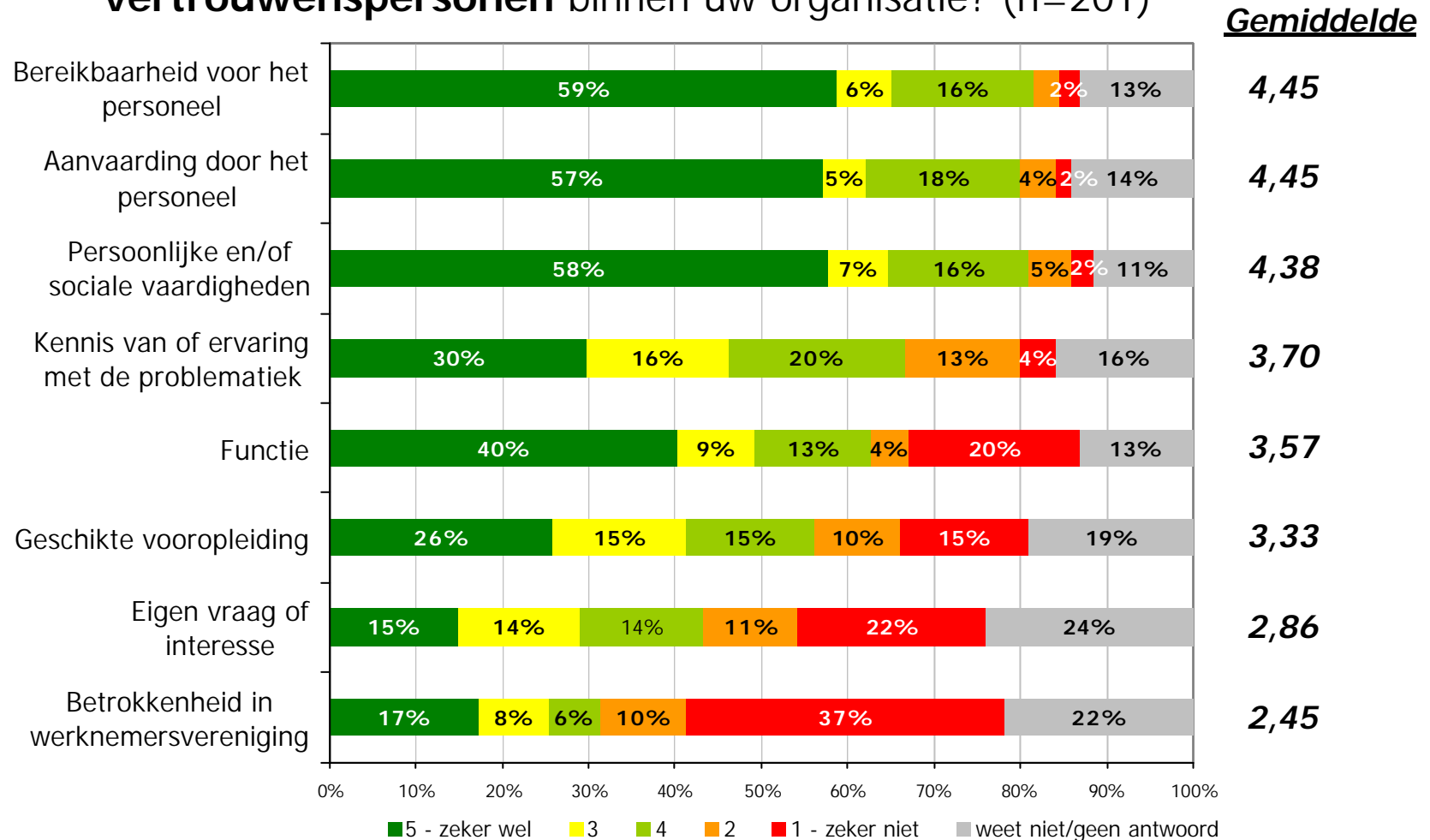
Welke **concrete acties** heeft uw onderneming op dit moment reeds ondernomen bij de implementatie van de procedure m.b.t. geweld, pesten en OSGW? (n=243)



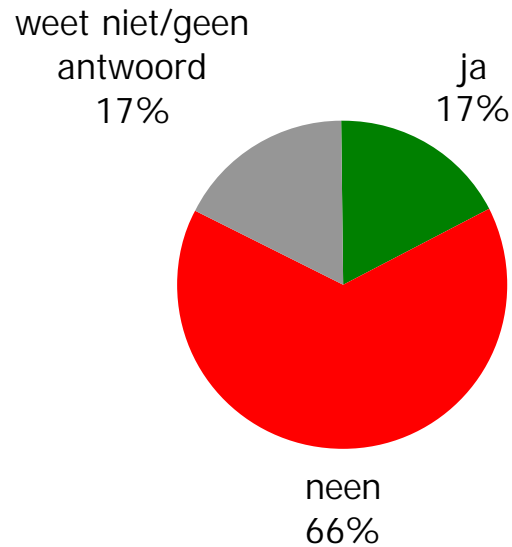
Tot welke **dienst of afdeling** behoren de personen die aangesteld werden tot **vertrouwenspersoon** binnen uw onderneming? (n=201)



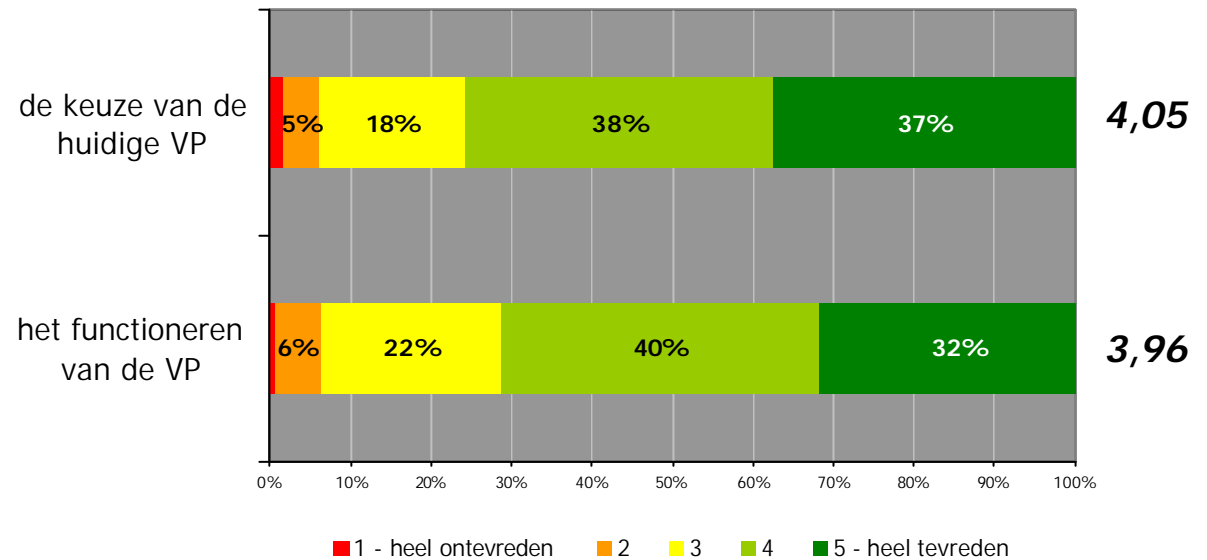
In welke mate speelden volgende **criteria** een rol bij de selectie van **vertrouwenspersonen** binnen uw organisatie? (n=201)



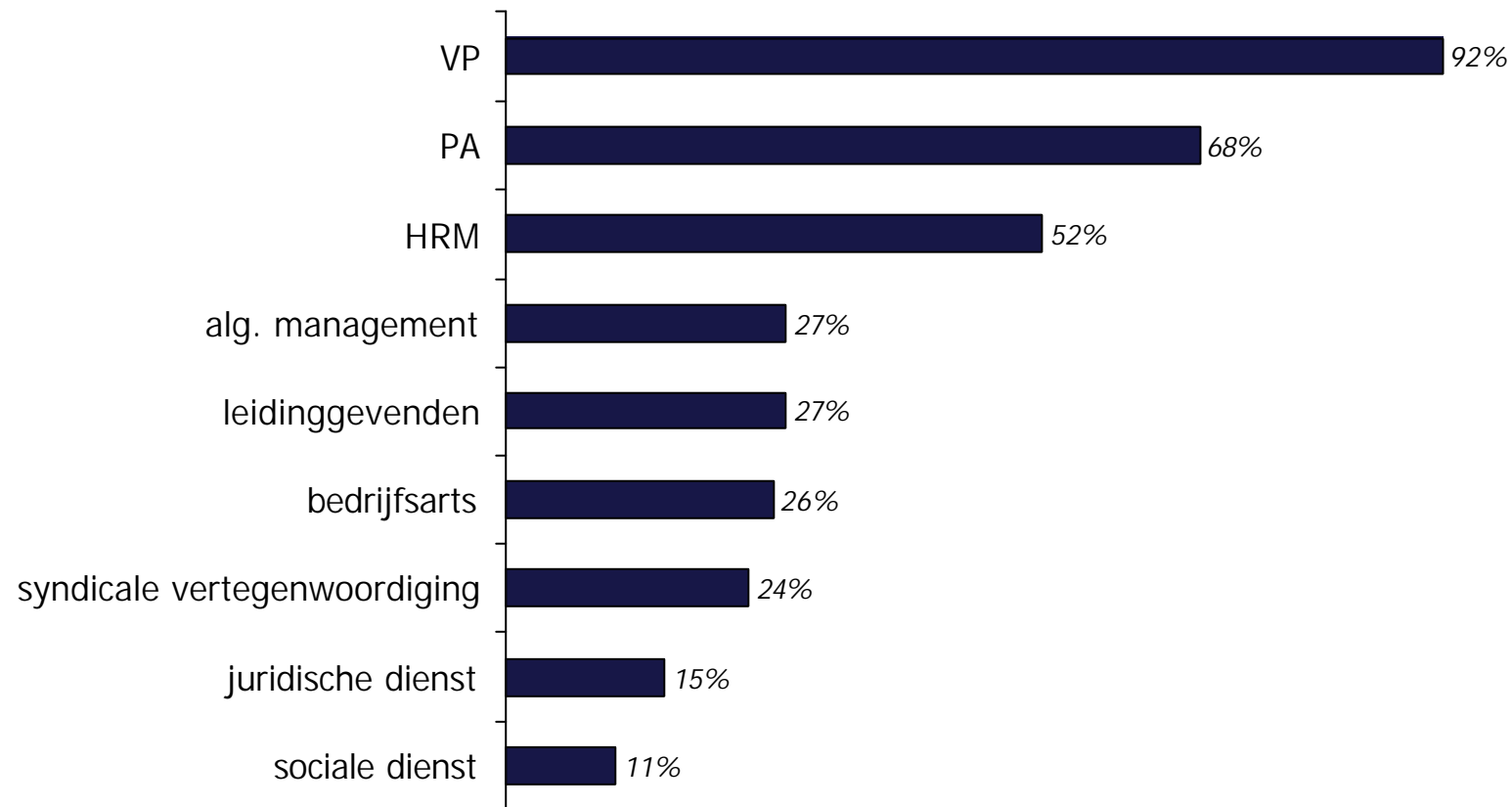
Werden de personen die aangesteld werden tot vertrouwenspersoon (gedeeltelijk) vrijgesteld voor deze functie?
(n=201)



Hoe tevreden bent u over ...
(n=201)



Welke personen/diensten kregen een specifieke opleiding in het kader van de aanpak van ongewenst gedrag op het werk? (n=84)



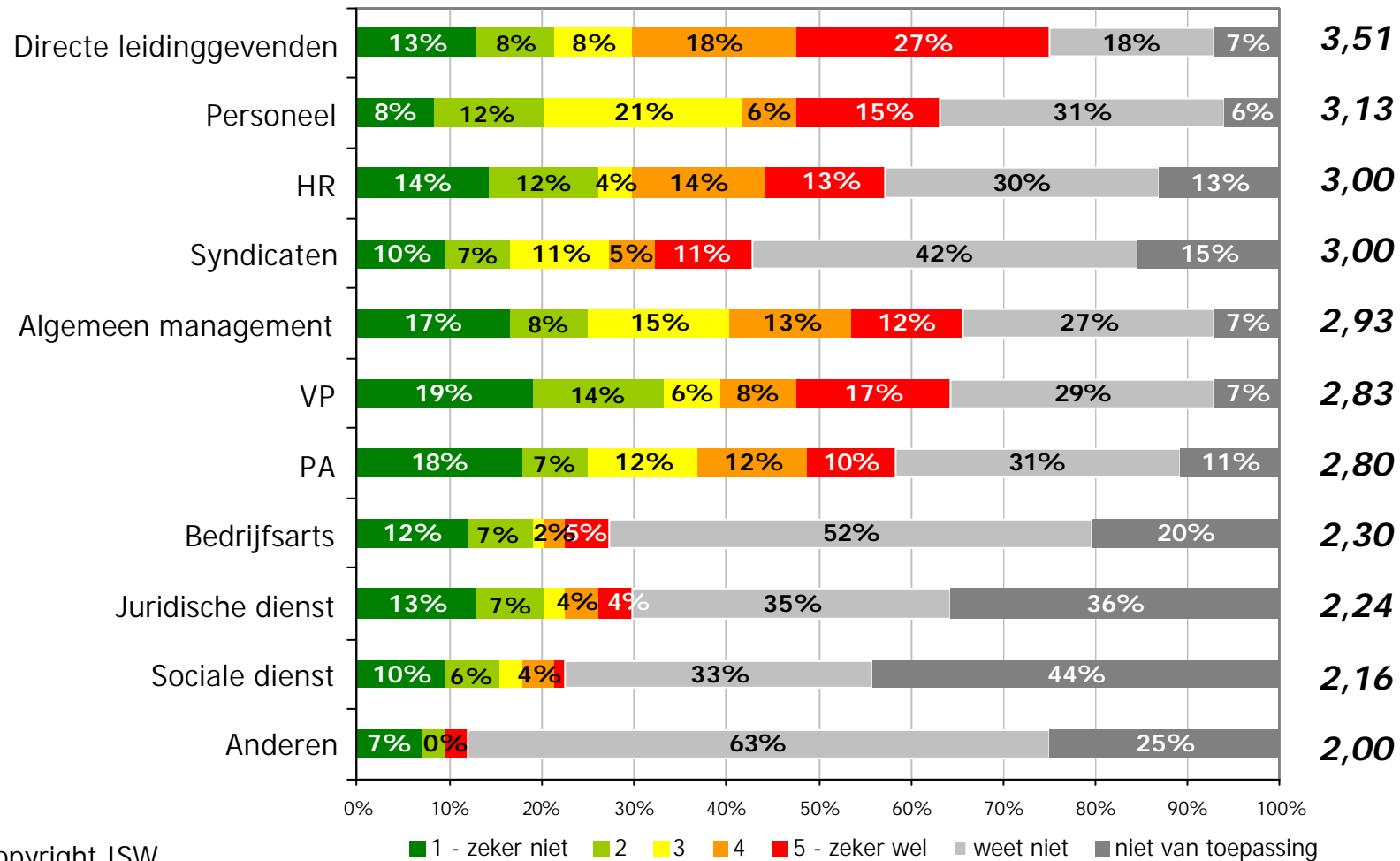
Waaruit bestond deze opleiding? (n=84)

| | Informatie wetgeving | Uitleg procedure | Sensibilisatie problematiek | Aanleren vaardigheden | Andere | Weet niet | Totaal |
|-----------------------------|----------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------|------------|-------------|
| VP | 83% | 80% | 71% | 62% | 5% | 1% | 93% |
| PA | 51% | 50% | 43% | 26% | 2% | 7% | 64% |
| HR | 51% | 45% | 44% | 20% | 1% | 1% | 56% |
| Syndicale vertegenw. | 26% | 23% | 26% | 1% | 2% | 12% | 42% |
| Alg. management | 32% | 25% | 30% | 1% | 1% | 2% | 39% |
| Bedrijfsarts | 17% | 15% | 13% | 10% | 1% | 20% | 37% |
| Leidinggevenden | 23% | 24% | 25% | 5% | 2% | 4% | 36% |
| Juridische dienst | 18% | 11% | 12% | 4% | 0% | 1% | 21% |
| Sociale dienst | 7% | 6% | 8% | 4% | 0% | 2% | 13% |
| Anderen | 5% | 5% | 5% | 4% | 2% | 1% | 8% |
| Totaal | 92% | 86% | 81% | 68% | 6% | 25% | 100% |

Door wie werd de opleiding gegeven? Wie was er verantwoordelijk voor de inhoud van de opleiding? (n=84)

| | Informatie wetgeving | Uitleg procedure | Sensibilisatie problematiek | Aanleren vaardigheden | Andere | Totaal |
|---|----------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------|------------|-------------|
| externe preventiedienst | 43% | 40% | 42% | 27% | 1% | 57% |
| externe gespecialiseerde vormingsinstituten | 32% | 30% | 29% | 36% | 6% | 48% |
| personen binnen eigen organisatie | 27% | 30% | 26% | 10% | 5% | 43% |
| overheid | 23% | 11% | 14% | 5% | 1% | 26% |
| overkoepelende werknemersorganisatie/syndicaten | 6% | 2% | 6% | 1% | 1% | 12% |
| overkoepelende werkgeversorganisatie | 6% | 4% | 5% | 2% | 1% | 10% |
| internationale groep/sector | 2% | 1% | 4% | 0% | 1% | 6% |
| Totaal | 87% | 83% | 76% | 67% | 10% | 100% |

Voor welke betrokkenen of instanties binnen uw onderneming is er volgens u nog bijkomende opleiding nodig? (n=84)



Rond welke thema's is er volgens u nog bijkomende opleiding nodig binnen uw onderneming? (n=84)

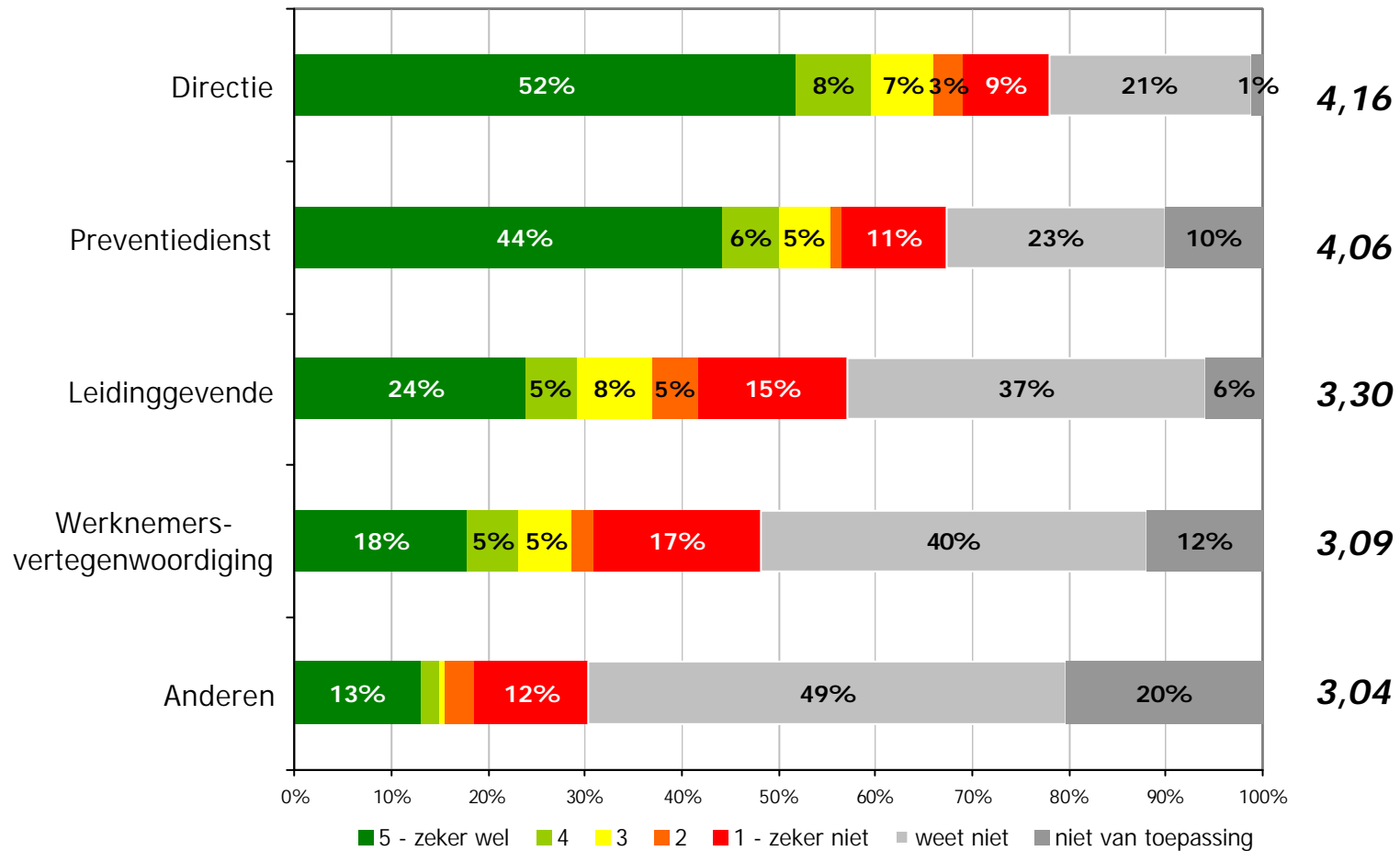


+ Andere : "hoe omgaan met discriminatie/racisme/multiculturele diversiteit"

"assertiviteitstraining"

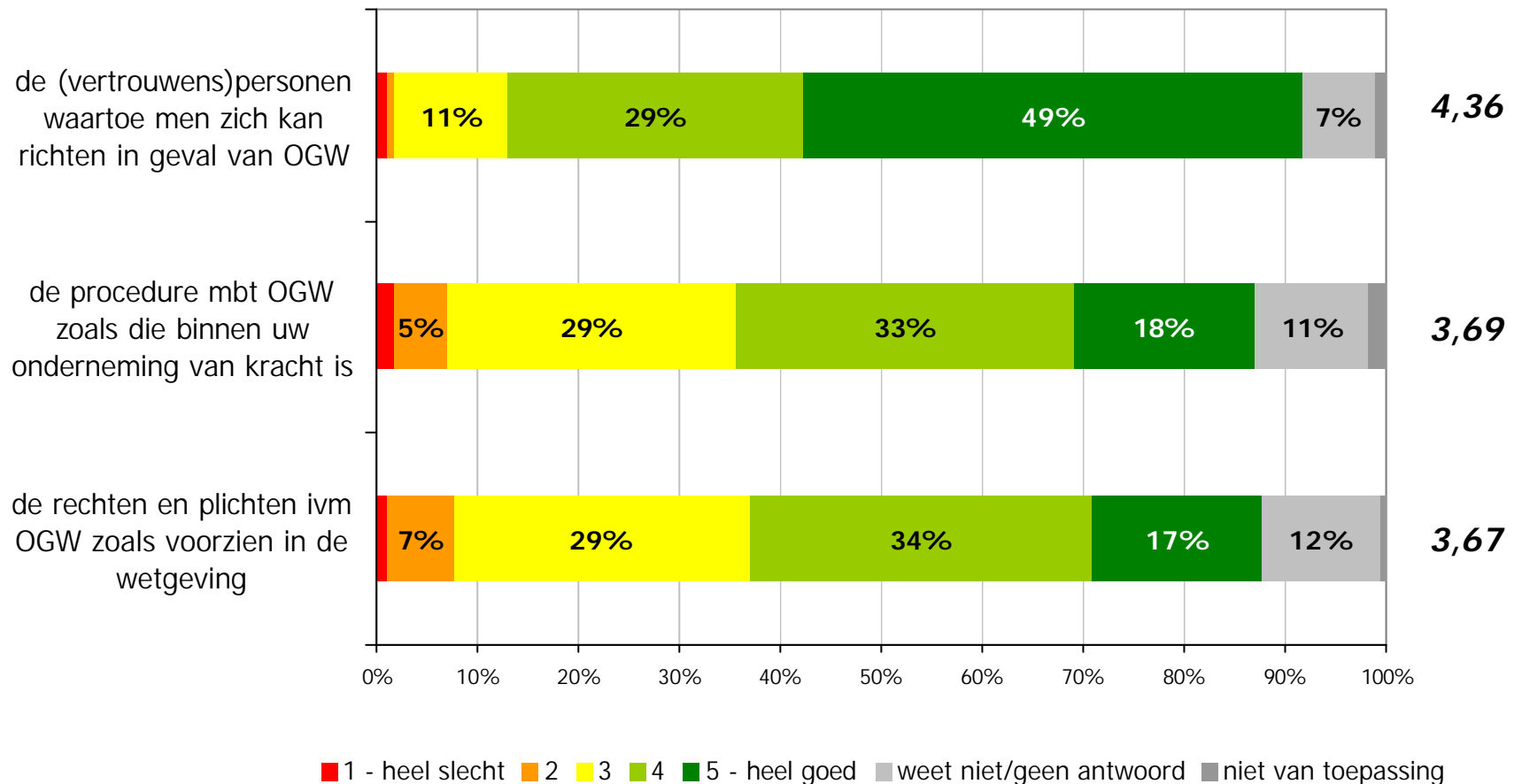
"hoe omgaan met problematiek op grens tss privé en professioneel leven"

Wie verzorgde de communicatie over de nieuwe procedure naar het personeel toe? (n=168)

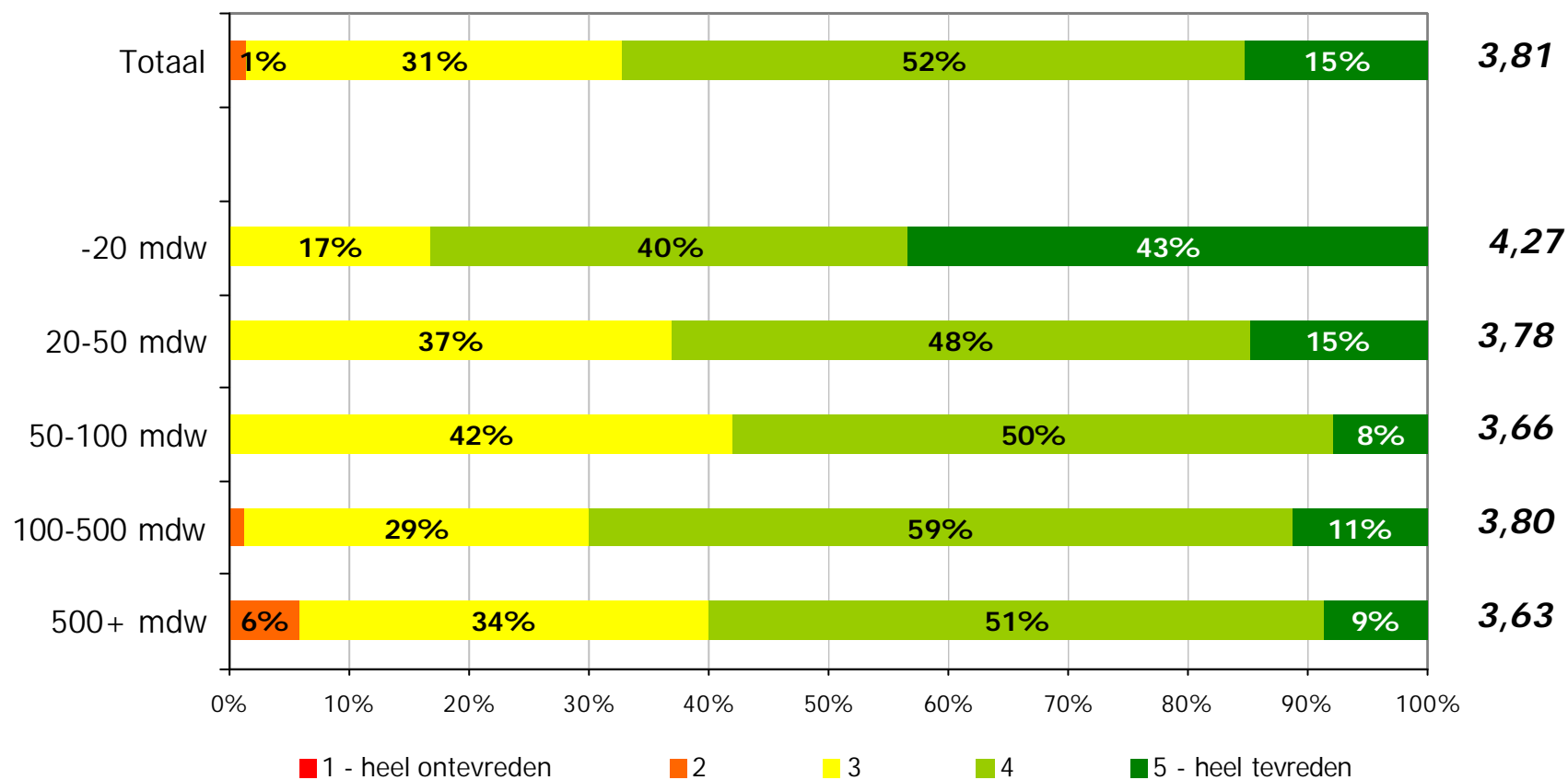


In welke mate is het personeel volgens u op de hoogte van ...? (n=168)

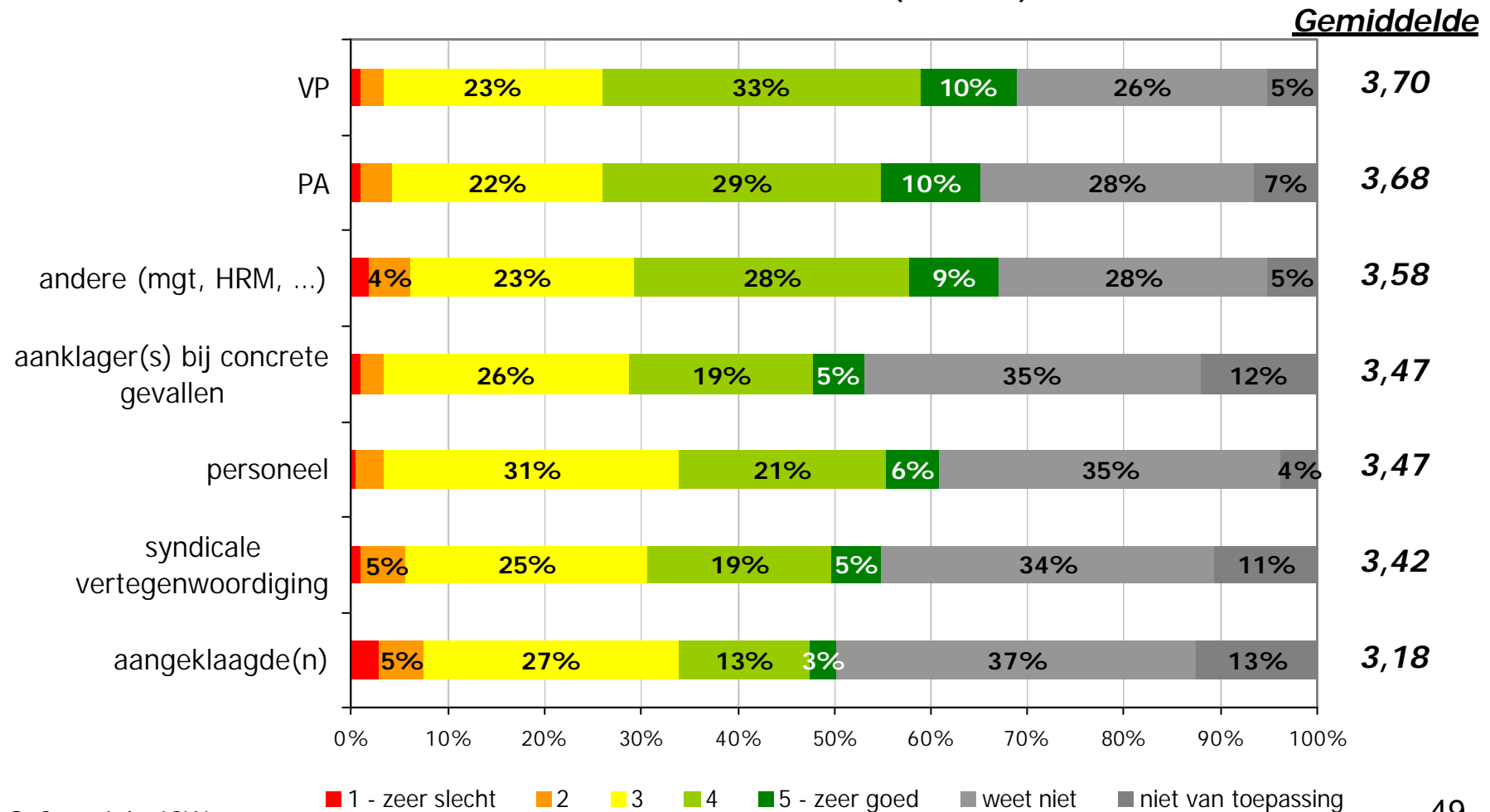
Gemiddelde



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de procedure die op dit moment werd uitgewerkt binnen uw organisatie? (n=211)



Hoe wordt de aanpak volgens de huidige procedure in het algemeen geëvalueerd door de betrokkenen? (n=211)



Welke mogelijke knelpunten of valkuilen schuilen er volgens u in de huidige procedure? (n=63)

• **Onduidelijkheid**

- *Wanneer is er nu echt sprake van pesten ?*
- *Wie voert communicatie met wie ?*
- *Wat is de exacte rol van vakbonden ?*
- *procedure nog niet genoeg gekend bij personeel*

• **Negatieve gevolgen voor sfeer, werking binnen bedrijf**

- *Aangeklaagden worden gestigmatiseerd*
- *LG voelen zich verkrampd wegens dreiging medewerkers klacht in te dienen (morele chantage)*
- *Er wordt te weinig discreet met de problemen omgesprongen*
- *Management voelt zich uitgesloten, geviseerd, wantrouwig*
- *Een nog grotere laksheid in de verhouding tussen werkgever en werknemers*
- *Gevaar voor escalatie (plaintes en cascade)*

Welke mogelijke knelpunten of valkuilen schuilen er volgens u in de huidige procedure? (n=63) (vervolg)

• **Moeilijke situatie VP**

- ✍ *Hoe kan VP een procedure afsluiten – worden 'belaagd' door klagers – slachtoffers eisen ONMIDDELIJK een oplossing van de VP, zijn ongewoon veeleisend tov VP*
- ✍ *onvoldoende opleiding en begeleiding VP*
- ✍ *moeilijke positie VP tov directie*
- ✍ *VP wordt in moeilijke situatie gebracht bij ongegronde klacht door het vertrouwelijke karakter*

• **Mogelijk misbruik**

- ✍ *Ontslagbescherming*
- ✍ *gevaar van misbruik, overacting, ...*

• **Te snel**

- ✍ *Te snel een stap in de procedure overslaan*
- ✍ *D'office een formele procedure opstarten*

Welke mogelijke knelpunten of valkuilen schuilen er volgens u in de huidige procedure? (n=63)

• **Moeilijk toe te passen**

- *Te moeilijk realiseerbaar, moeilijk te gebruiken in de praktijk*
- *Te formeel*

• **Procedure schiet te kort**

- *Angst voor represailles zit er nog steeds in*
- *Externe PA overbevraagd*
- *VP onvoldoende bereikbaar*
- *Te weinig engagement om tot oplossingen te komen*

• **Geen knelpunten**

- *Nog geen problemen ervaren*
- *Nog te vroeg om hier iets over te kunnen zeggen*

Welke suggesties heeft u ter verbetering van de huidige procedure? (n=45)

• **Veranderingen in de procedure zelf**

- ✍ *Afschaffen bescherming*
- ✍ *waterdicht proberen maken*
- ✍ *een goede afstemming op de concrete realiteit*

• **Interne maatregelen**

- ✍ *Meer tijd toekennen aan VP*
- ✍ *beoordeling LG op het oplossen van problemen*

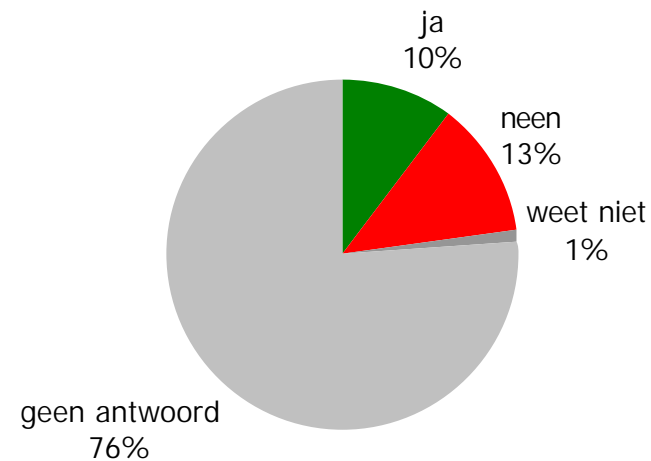
• **Communicatie**

- ✍ *het onderzoek : de communicatie tussen de partijen, samenwerking met lijnmanagement*
- ✍ *nood aan open communicatie over de toepassing van de procedure in concrete gevallen*
- ✍ *samenwerking directie en preventie-adviseurs verbeteren*
- ✍ *regelmatig terug onder de aandacht brengen*
- ✍ *werknemers beter inlichten, heldere informatieverstrekking*
- ✍ *benadrukken dat het doel is een oplossing te vinden, niet een schadevergoeding in de wacht te slepen. Preventief karakter benadrukken*

• **Geen**

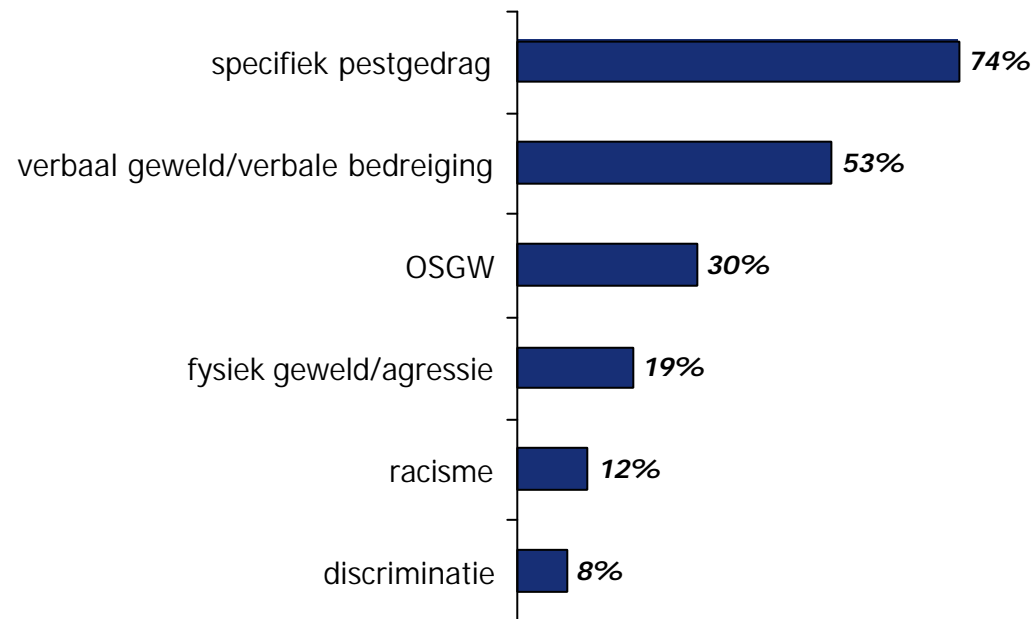
- ✍ *nog geen suggesties, de tijd zal dit uitwijzen, het is een dynamisch leerproces*

“De procedure die werd uitgewerkt m.b.t. de preventie en aanpak van geweld, pesten en OSGW werd binnen mijn onderneming al toegepast voor concrete casussen uit de praktijk (n=888)



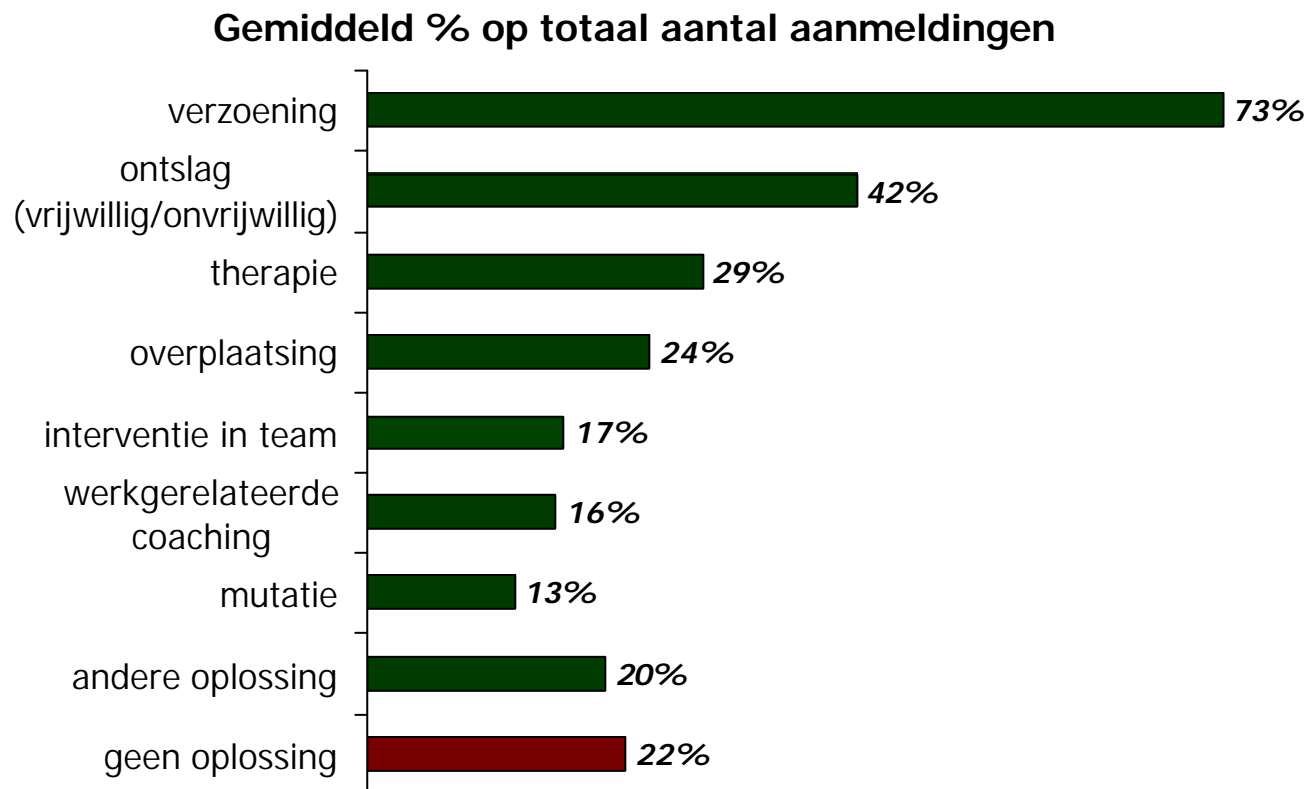
Welke soort ongewenst gedrag werd aangemeld ? (n=70)

Gemiddeld % van de aanmeldingen



- Bij gemiddeld **59%** van de aangemelde gevallen wordt een **dossier bijgehouden**
- Gemiddeld **29%** van de aanmeldingen monden uit in een **formele klacht**
- Bij gemiddeld **87%** van de aanmeldingen vindt een **poging tot bemiddeling** plaats
- Gemiddeld **83%** van de gevallen kent een **positieve afloop**

Welke **oplossing** werd bereikt, over de verschillende
aanmeldingen heen ? (n=70)





VRAGEN ?
info@isw.be