



ONDERZOEKSRAPPORT

**PRAKTIJKEN EN PROCEDURES MET
BETREKKING TOT DE AANPAK EN PREVENTIE
VAN GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST
SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK IN
BELGISCHE ORGANISATIES:**

EEN STAND VAN ZAKEN ANNO 2007



European Social Fund

Dit onderzoek werd uitgevoerd door ISW Limits in opdracht van FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en het Europees Sociaal Fonds. Het onderzoeksrapport staat onder redactie van Yasmin Handaja en Koen Willaert, met waardevolle bijdragen van Tina Scholiers en An Thys.

We danken ook Dirk Antonissen, Maureen Luyens en Sofie Taeymans voor hun belangrijke input bij het onderzoek en het tot stand komen van dit onderzoeksrapport.

INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING

2. DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK

3. METHODE VAN ONDERZOEK

3.1 DATAVERZAMELING

3.2 VRAGENLIJST

4. RESULTATEN

4.1 RESPONS

4.2 PROFIEL VAN DE RESPONDENTEN

4.3 PROFIEL VAN DE ORGANISATIES

4.4 EVALUATIE VAN DE WETGEVING

4.4.1 WETGEVING 11 juni 2002

4.4.2 WETGEVING 6 juni 2007

4.5 BELEID INZAKE GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST GEDRAG OP HET WERK IN BELGISCHE ORGANISATIES

4.5.1 FASE GEEN KENNIS VAN DE WETGEVING

4.5.2 FASE KENNIS VAN DE WETGEVING

4.5.3 FASE SPECIFIEKE STAPPEN GEPLAND

4.5.4 FASE PROCEDURE UITGEWERKT

4.5.5 FASE PROCEDURE GEÏMPLEMENTEERD

4.5.6 FASE PROCEDURE TOEGEPAST

5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

1. INLEIDING

De wet rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk die op 11 juni 2002 in het leven werd geroepen, beoogt organisaties bewust te maken van de ernst van de problematiek en verplicht organisaties concrete acties te ondernemen ter voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

2. DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK

Het huidige onderzoek beoogt een doorlichting uit te voeren van het huidige beleid, de procedures en praktijken rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Concreet trachten we volgende zaken in kaart te brengen:

1. stand van zaken wat betreft de *implementatie* van de wetgeving
2. *evaluatie* van de wetgeving en procedures: waarbij de keuze gemaakt kon worden om de wetgeving van 11 juni 2002 of de wetgeving van 6 juni 2007 te evalueren
3. identificatie van *behoefte*, *knelpunten* en *suggesties* geformuleerd door de doelgroep

In 2004 voerde ISW Limits reeds een soortgelijk onderzoek uit. Het huidige onderzoek zal bovenstaande zaken in kaart brengen alsook een indicatieve vergelijking opmaken met de situatie van 2004.

Dit onderzoek betreft geen perfecte hermeting van het onderzoek uitgevoerd in 2004, vermits de populaties gedeeltelijk verschillen.

3. METHODE VAN ONDERZOEK

3.1 DATAVERZAMELING

Een online bevraging werd door ISW Limits georganiseerd in november 2007 en december 2008. Het adressenbestand aangekocht in de eerste studie werd opnieuw gebruikt (N= 5008), aangevuld door 3361 adressen. In totaal werden 8369 personen gevraagd deel te nemen aan de bevraging. Heel wat emailadressen (uit de eerste studie) bleken inmiddels niet meer te bestaan, vandaar dat we er vanuit gaan dat in het totaal minder dan 4369 mensen (van de 8369) effectief bereikt werden.

Bij voorkeur werden personen aangeschreven die een goede kennis hebben van de materie, zijnde vertrouwenspersonen, preventieadviseurs en/of personeelsverantwoordelijken (HRM). Wanneer dit niet mogelijk was, werd de vragenlijst verstuurd naar een lid van het algemeen management of naar een algemeen e-mail adres van de organisatie.

Via een e-mail die een directe link naar de online vragenlijst bevat, werd een eerste uitnodiging voor deelname aan het onderzoek werd midden november 2007 gelanceerd. Een tweede oproep werd begin december 2007 uitgestuurd. De dataverzameling werd eind december 2007 afgesloten.

3.2 VRAGENLIJST

De vragenlijst gebruikt in de studie van 2004 werd opnieuw gebruikt teneinde vergelijkbaarheid van resultaten toe te laten. Deze vragenlijst werd opgesteld door onderzoekers van ISW Limits op basis van informatie verzameld in het kader van het ESF project Mobbing, en werd aangevuld met input aangeleverd door praktijkexperten van ISW Limits, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en KULeuven.

De respondenten dienden niet de gehele vragenlijst te doorlopen, maar volgden een welbepaald traject afhankelijk van hun antwoorden op 5 vragen die peilen naar de fase van het implementatieproces waarin de organisatie zich momenteel bevindt. Zes fasen kunnen op basis van deze vragen onderscheiden worden, waarbij een hogere fase een progressie in het implementatieproces aantoont:

- (1) Fase 1: Organisatie heeft geen kennis van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk
- (2) Fase 2: Organisatie is volledig op de hoogte van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk
- (3) Fase 3: Organisatie heeft specifieke plannen gepland om werk te maken van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk
- (4) Fase 4: Organisatie heeft een duidelijke procedure uitgewerkt met betrekking tot geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

(5) Fase 5: De procedure die werd uitgewerkt met betrekking tot de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd in de organisatie reeds geïmplementeerd

(6) Fase 6: De procedure die werd uitgewerkt met betrekking tot de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd binnen de organisatie reeds toegepast voor concrete casussen in de praktijk

Afhankelijk van het antwoord op deze vragen kregen de respondenten een andere reeks vragen gepresenteerd. De invultijd schommelde daarom ook tussen 15 minuten en 60 minuten.

Voor de volledige vragenlijst verwijzen we graag naar de bijlage die bij dit onderzoeksrapport hoort.

4. RESULTATEN

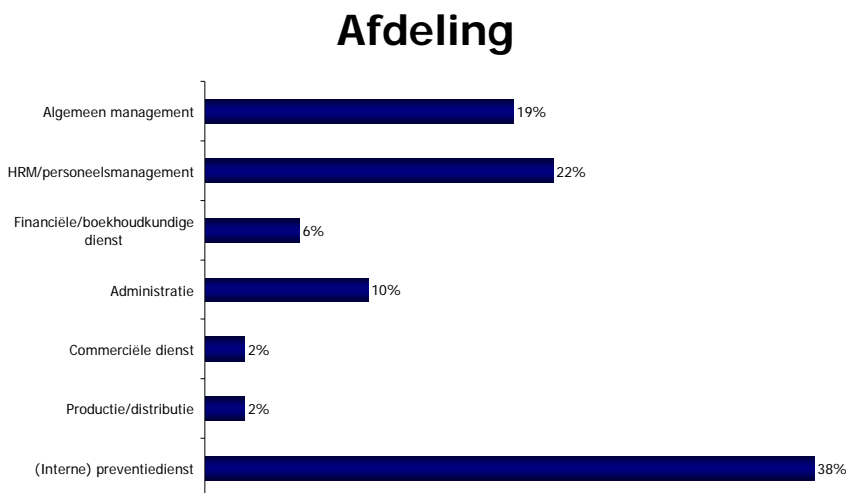
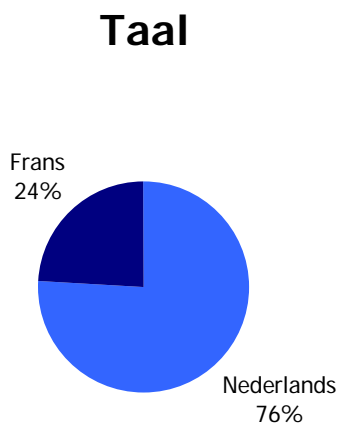
4.1 RESPONS

Het totale adressenbestand dat aangeschreven werd bestond uit 8369 e-mailadressen. Een heel aantal emailadressen bleken niet meer in gebruik te zijn, we gaan ervanuit dat we 4369 mensen effectief hebben kunnen bereiken.

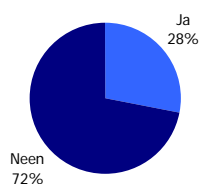
Na datacleaning bestond de uiteindelijke valide respons uit 491 antwoorden.

4.2 PROFIEL RESPONDENTEN

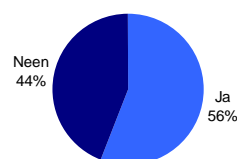
De volgende grafieken tonen de percentuele verdeling van de steekproef wat betreft taalkeuze en de afdeling waarin men werkt. Daarnaast wordt ook een overzicht getoond van het percentage respondenten die ervaring hebben met bemiddeling, alsook vanuit welke rol men deze ervaring heeft.



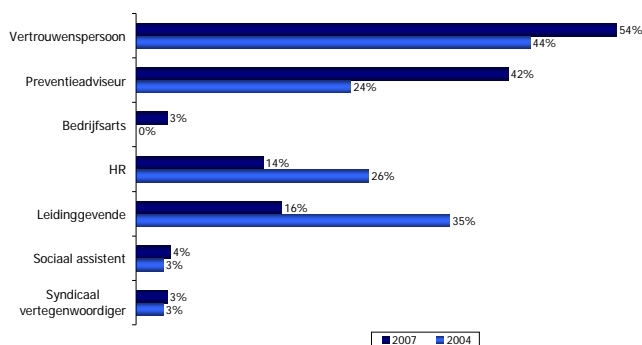
ERVARING MET BEMIDDELING 2004



ERVARING MET BEMIDDELING 2007



VANUIT WELK ROL?

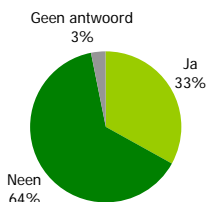


In 2007 zegt 56% ervaring te hebben met bemiddeling, in vergelijking met slechts 28% in 2004 wat een stijging van 28% betekent. De functies van vertrouwenspersonen en preventieadviseurs blijken daarbij een belangrijke rol te spelen, en deze functie blijkt ook in belang gewonnen te hebben wanneer we dit vergelijken met de stand van zaken in 2004.

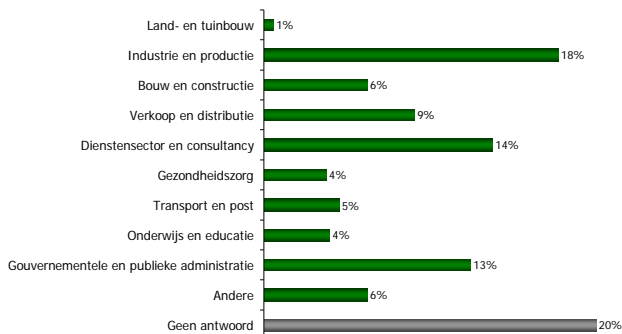
4.3 PROFIEL ORGANISATIES

De volgende grafieken tonen de percentuele verdeling van organisaties die deel uitmaken van een internationale groep, alsook de sector waarin men werkzaam is. Tenslotte wordt ook een overzicht gegeven van de grootte van de deelnemende organisaties.

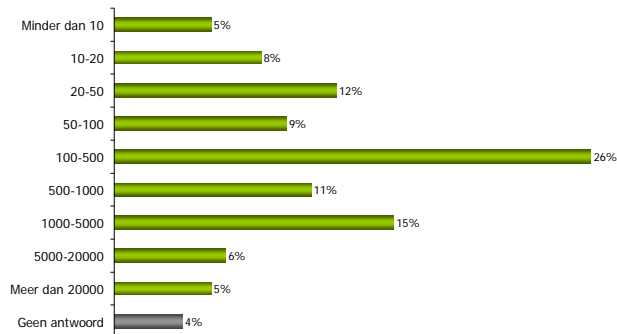
DEEL VAN INTERNATIONALE GROEP?



SECTOR



TOTAAL AANTAL PERSONEEL



4.4 EVALUATIE VAN DE WETGEVING

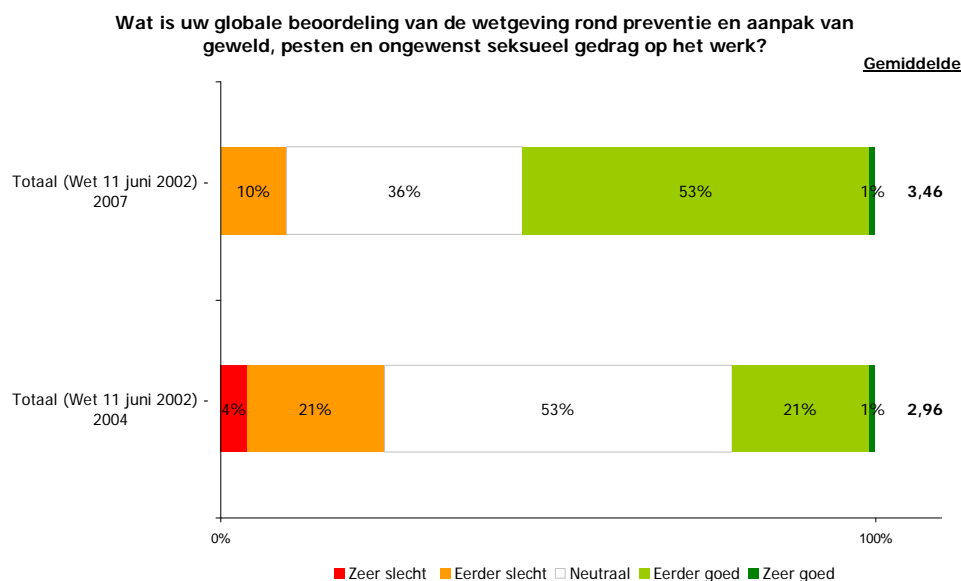
De wet rond preventie en aanpak van geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd voor het eerst bekrachtigd op 11 juni 2002. Op 6 juni 2007 werden een aantal wijzigingen in de wet doorgevoerd, waardoor op het moment van bevraging de praktijk kennis had van twee wetgevingen. We lieten de respondenten de keuze welke wetgeving men wilde evalueren, afhankelijk van hun kennis en vertrouwdheid.

Concreet laat dit verschillende vergelijkingen toe:

(1) Vergelijking van de evolutie wat betreft de evaluatie van de wetgeving van 11 juni 2002. De resultaten van het huidige onderzoek worden vergeleken met de resultaten van het onderzoek uitgevoerd in 2004. Op deze manier kan vastgesteld worden of de wet van 11 juni 2002 anders wordt geëvalueerd in 2007 dan in 2004.

(2) Vergelijking van de evaluaties met betrekking tot de wet van 11 juni 2002 versus de wet van 6 juni 2007. Op deze manier kan vastgesteld worden of de wijzigingen opgenomen in de wet van 6 juni 2007 een verbetering vormen ten aanzien van de wet van 11 juni 2002.

4.4.1 Evaluatie van de wet van 11 juni 2002

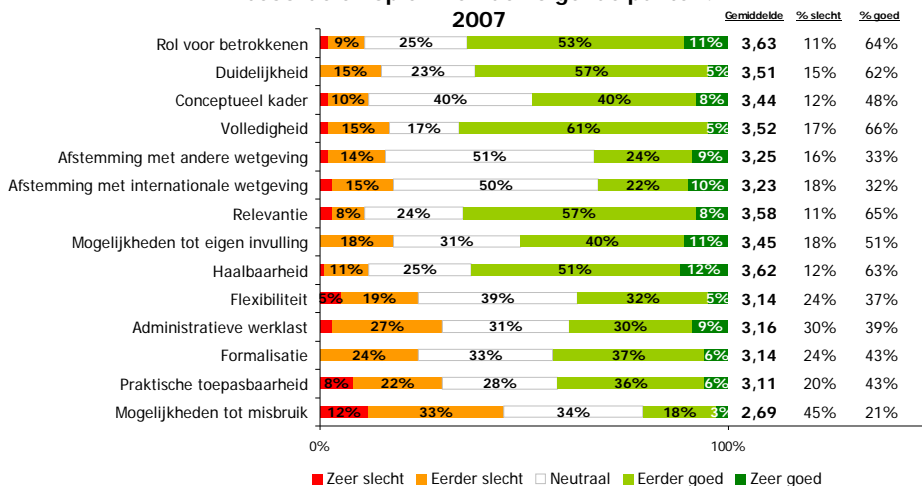


Bovenstaande grafiek toont aan dat de globale beoordeling van de wet van 11 juni 2002 een positieve evolutie heeft ondergaan. Gemiddeld gezien beoordeelt men de wet in 2007 heel wat positiever dan in 2004 (vergelijk: 3,46 vs 2,96). Ook het percentage die de wet globaal gezien goed vindt (antwoordcategorieën 'eerder goed' en 'zeer goed') is toegenomen: 54% in 2007 versus slechts 22% in 2004.

Opvallend is ook het groot percentage die het neutrale antwoord kiest. Vermoedelijk wijst het neutrale antwoord hier op het feit dat men er geen mening over heeft omdat men de wetgeving onvoldoende kent.

De volgende grafiek toont de beoordeling van de wet van 11 juni 2002 op een aantal relevante karakteristieken.

Hoe zou u de wetgeving (11 juni 2002) rond preventie en aanpak van geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk beoordelen op elk van de volgende punten?



In de praktijk heerst er vooral tevredenheid over de volgende karakteristieken van de wet:

- *Rol die voorzien wordt voor de verschillende betrokkenen*
- *Relevantie*
- *Duidelijkheid*
- *Volledigheid*
- *Haalbaarheid van de procedures binnen de organisatie*

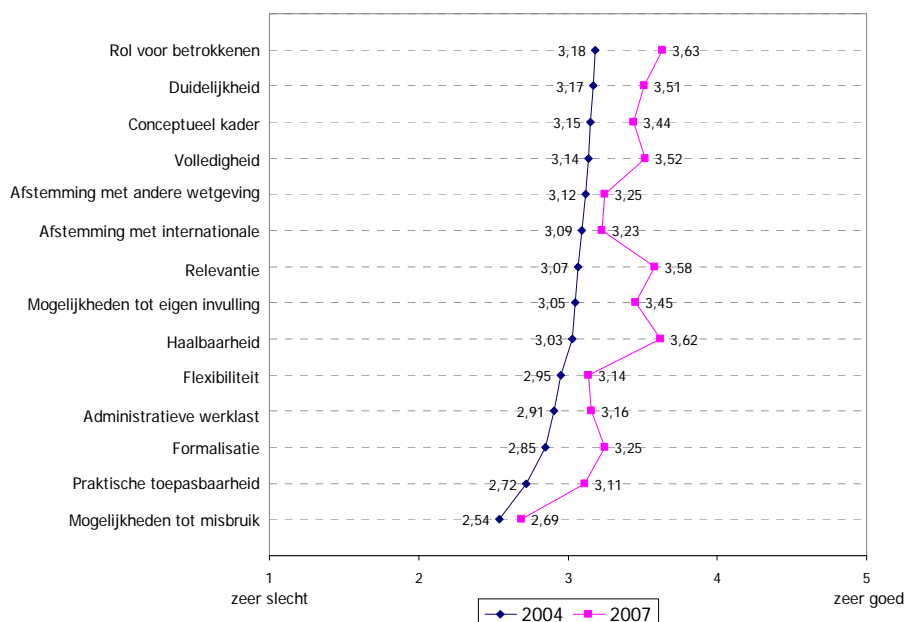
Opvallend is dat vooral de **mogelijkheden tot misbruik** en de **administratieve werklast** als knelpunten van de wet worden aangekaart. Maar liefst 45% vindt dat de wet van 11 juni 2002 misbruiken op de wet 'eerder slecht' of 'zeer slecht' voorkomt. En 30% heeft moeite met de administratieve werklast die gepaard gaat met het implementeren van de wetgeving in de organisatie.

Onderstaande grafiek toont echter dat ook de beoordeling van deze diverse karakteristieken van de wet een evolutie ondergaan heeft wanneer we de resultaten van de studie in 2004 vergelijken met de huidige resultaten. Grote positieve verschillen zijn vooral vast te stellen op vlak van (1) **rol die voorzien wordt voor de verschillende betrokkenen**, (2) **relevantie**, (3) **haalbaarheid van de procedures binnen de onderneming**, (4) **mogelijkheden tot eigen invulling**.

Belangrijk is de vaststelling dat de karakteristieken die in 2004 gemiddeld genomen negatief werden beoordeeld, in 2007 positief worden beoordeeld. Voor de karakteristieken flexibiliteit, administratieve werklast, formalisatie, praktische toepasbaarheid, stellen we een gemiddeld negatieve beoordeling in 2004 (gemiddelde is lager dan het neutrale punt van 3) vast en een positieve evolutie naar een gemiddeld positieve beoordeling in 2007 (gemiddelde is hoger dan het neutrale punt van 3).

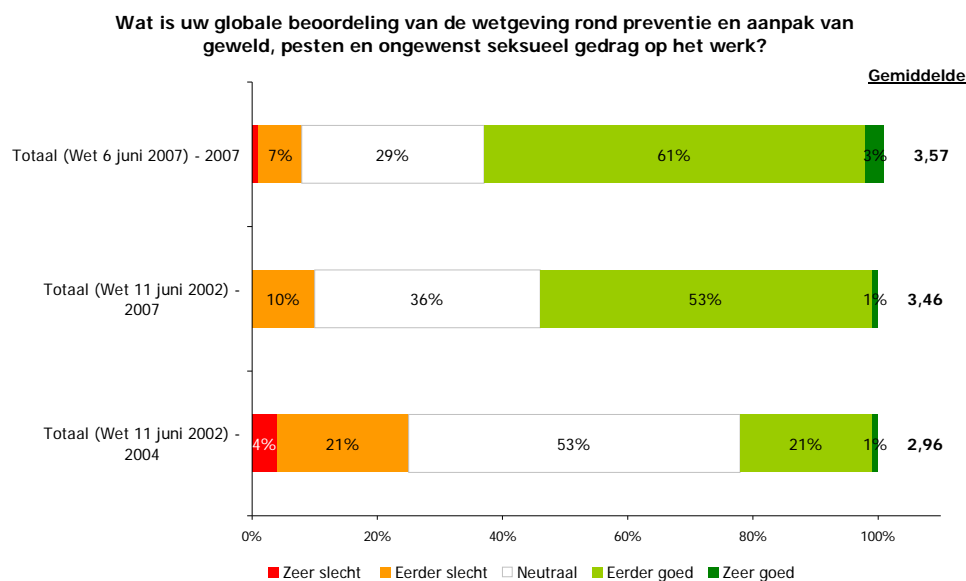
Desondanks stellen we ook vast dat wat betreft **mogelijkheden tot misbruik** nog steeds een gemiddeld negatieve beoordeling behaald wordt in 2007 (hoewel ook dit aspect een positieve evolutie heeft ondergaan).

Evolutie in beoordeling wetgeving (11 juni 2002) 2004 vs 2007



4.4.2 Evaluatie van de wet van 11 juni 2002 versus de wet van 6 juni 2007

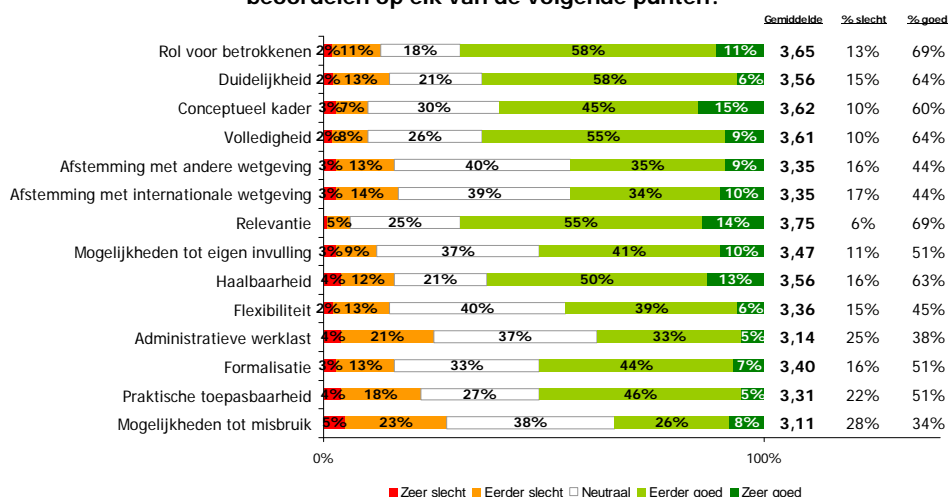
De volgende grafiek toont de evaluatie van de wet van 6 juni 2007 in vergelijking met de evaluatie van de wet van 11 juni 2002 (op twee momenten 2004 & 2007).



Bovenstaande grafiek toont duidelijk aan dat de wijzigingen opgenomen in de wet van 6 juni 2007 als een verbetering worden beschouwd door de praktijk (vergelijk: 3,57 versus 3,46 en 2,96). Ook het percentage (64%) die de wet van 6 juni 2007 als 'eerder goed' of 'zeer goed' beoordelen ligt aanzienlijk hoger dan de respectievelijke percentages voor de wet van 11 juni 2002 (54% in 2007 en 22% in 2004).

Onderstaande grafiek toont de resultaten van de beoordeling van de wet van 6 juni 2007 op een aantal relevante karakteristieken.

Hoe zou u de wetgeving (6 juni 2007) rond preventie en aanpak van geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk beoordelen op elk van de volgende punten?



In de praktijk blijkt men vooral tevreden te zijn over de volgende aspecten:

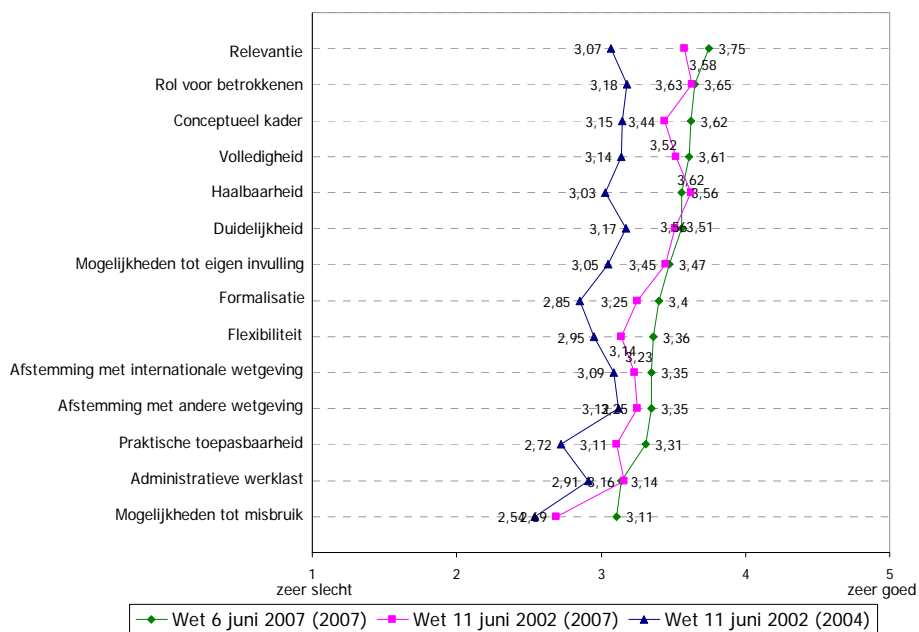
- *Rol die voorzien wordt voor de verschillende betrokkenen*
- *Relevantie*
- *Duidelijkheid*
- *Volledigheid*
- *Haalbaarheid van de procedures binnen de organisatie*

Daarnaast kan men ook vaststellen dat de **administratieve werklast** en de **mogelijkheden tot misbruik** nog steeds als knelpunten worden beoordeeld: 25% die de wet wat betreft administratieve werklast als 'eerder slecht' of 'zeer slecht' beoordeeld, en 28% wat betreft mogelijkheden tot misbruik.

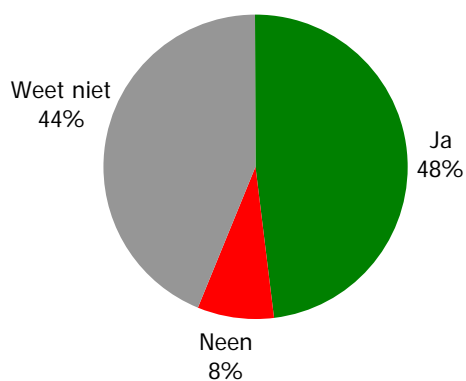
De positieve trend die we globaal konden vaststellen, doet zich ook voor op de beoordeling van de diverse karakteristieken van de wet van 6 juni 2007. Onderstaande grafiek toont een vergelijking van de wet van 11 juni 2002 (meetmoment 2004 en meetmoment 2007) en de wet van 6 juni 2007.

De wet van 6 juni 2007 blijkt vooral een grote verbetering te zijn wat betreft **mogelijkheden tot misbruik**. Daar waar de wet van 11 juni 2007 zowel in 2004 als in 2007 een gemiddeld negatieve beoordeling krijgt (gemiddelde is lager dan het neutrale punt 3), wordt de wet van 6 juni 2007 gemiddeld positief beoordeeld (gemiddelde is hoger dan het neutrale punt 3).

Evolutie in beoordeling wetgeving 11 juni 2002 en wetgeving 6 juni 2007



**"De wijzigingen in de wetgeving van 6 juni 2007 zijn
een verbetering"**



Tenslotte vroegen we de respondenten of de wijzigingen opgenomen in de wetgeving van 6 juni 2007 volgens hen een verbetering vormen. 48% van de deelnemers stemden hiermee in, terwijl slechts 8% een resolute neen antwoordden. Een groot percentage (44%) heeft hier echter nog geen mening over, wat niet verwonderlijk is vermits de wijzigingen relatief recent waren op het moment van onderzoek.

In de vragenlijst werd ook ruimte gelaten voor de respondenten om de valkuilen die ze nog zagen in de wetgeving te benoemen alsook om suggesties te formuleren ter verbetering van de wetgeving. In wat volgt, wordt een overzicht gegeven van de antwoorden op deze open vraag. In de mate van het mogelijke werden de antwoorden ondergebracht in zinvolle thema's.

Wetgeving 11 juni 2002

A. Misbruik

Als voornaamste valkuil, wat betreft de wetgeving van 2002, wordt de mogelijkheid tot **misbruik** aangehaald (n=12).

Eenzijds gaat het om de kans dat vermeende slachtoffers de bescherming tegen ontslag kunnen misbruiken. Anderzijds wordt gewezen op het feit dat een melding of een klacht van ongewenst gedrag kan voortkomen uit een niet opgelost conflict. Zo kan bijvoorbeeld gewenst seksueel contact tussen twee werknemers na een ruzie resulteren in een klacht van ongewenst gedrag uit wraak of woede. Tenslotte worden vragen gesteld bij de bewijslast: klagers worden te snel gezien als slachtoffers en kunnen hierdoor profiteren van het systeem. Op termijn kan bijvoorbeeld blijken dat de zogenaamde slachtoffers zelf de personen zijn die ongewenst gedrag stellen.

Voorstellen tot verbetering:

- Het formuleren van duidelijke gevolgen of **sancties** die opgelegd kunnen worden naar aanleiding van misbruik.
- Een verplichting aan het slachtoffer om een **dagboek** bij te houden, kan voorkomen dat er onterecht wordt uitgegaan van ongewenst gedrag, waarbij de ene partij onterecht beschuldigd wordt en de andere onterecht bescherming geniet.
- Door middel van een **goede afstemming** tussen de verschillende partners kan vermeden worden dat men tot misplaatste bescherming komt. Het is belangrijk dat alle partijen inzicht krijgen in de wetgeving, samen tot één visie komen en op die manier akkoord gaan met de doelstelling van de wet.
- De procedures die in andere wetgeving voorzien zijn omtrent **bewijslast**, ook in deze wet toepassen, zodat de kans op misbruik kleiner zou worden.
- Verzuurde relaties zijn niet steeds een kwestie van pesten. Er bestaat namelijk de kans dat de rechten en plichten, die volgen uit het werken onder gezag, verkeerd geïnterpreteerd worden. Deze **interpersoonlijke conflicten** zouden in de praktijk moeilijk op te lossen zijn zonder ontslag of overplaatsing van één van de betrokken medewerkers.

B. Gevolgen

5 respondenten gaven aan dat de aandacht ook gericht moet worden op wat er zich kan afspelen **na een melding** van ongewenst gedrag. Er bestaat een vrees dat slachtoffers bij de informele procedure in de kou blijven staan. Indien er echter overgegaan wordt tot de formele procedure, waar meer concrete oplossingen geboden kunnen worden, is de anonimiteit niet meer gegarandeerd. Bovendien wordt erop gewezen dat er te weinig aandacht wordt besteed aan de reïntegratie van het slachtoffer op de werkvloer na de procedure en dat er geen garantie bestaat dat slachtoffers na de klacht niet ontslagen zullen worden. Tenslotte vermeldden enkele respondenten dat er zeer grote verschillen bestaan tussen rechters wat betreft hun uitspraken bij een externe procedure, waardoor heel wat pesters vrijuit gaan.

Voorstellen tot verbetering:

- Een veel betere **bescherming** van het slachtoffer tegen ontslag en anderzijds het voorzien van een **tijdslimiet** zodat klagers binnen een redelijke termijn geantwoord worden en niet in de kou blijven staan.
- Indien er een klacht bij de arbeidsinspectie loopt, zou de **inhoud** van de klacht, met inbegrip van motivering en feiten, aan de werkgever moeten overgemaakt worden, zodat pesters niet onvoorwaardelijk vrijuit gaan.

C. Statuut vertrouwenspersoon

Wat betreft het **statuut van de vertrouwenspersonen** werden ook een aantal aandachtspunten aangehaald door enkele respondenten (n=4). Enerzijds bestaat er namelijk onduidelijkheid over het mandaat van de vertrouwenspersoon. Interne vertrouwenspersonen kunnen druk ondervinden om afstand te doen van bepaalde zaken, uit vrees voor hun evaluatie en waardering door betrokken leidinggevenden. Bovendien heeft de klager de mogelijkheid om meteen naar een instantie los van het bedrijf en/of de preventiedienst te gaan, wat een uiting is van gebrek aan vertrouwen in de interne instanties. Anderzijds wordt het feit dat iedereen de functie van vertrouwenspersoon kan opnemen, zonder opleidingseisen, in vraag gesteld.

Voorstellen tot verbetering:

- Meer **opleiding** voor de vertrouwenspersonen, gelijkaardig aan de vorming voor preventieadviseurs psychosociale aspecten, wordt dan ook als eerste voorstel tot verbetering aangehaald. Hierbij aansluitend wordt opgemerkt dat enkel professionelen (zoals psychologen, maatschappelijk assistenten,...) in aanmerking zouden mogen komen voor de functie.
- Wat betreft het statuut van vertrouwenspersoon: men zou moeten beschikken over een **onafhankelijk statuut** en de rol van vertrouwenspersoon zou beter en duidelijker omschreven moeten worden.

D. Primaire preventie

Volgens de respondenten wordt er in de wetgeving te weinig aandacht gericht op **primaire preventie** en blijft het moeilijk om een risicoanalyse uit te voeren (n=4). Men ondervindt bovendien moeilijkheden om concrete problemen te overstijgen en consequenties te trekken naar te implementeren procedures en beleid op organisatieniveau.

Voorstellen tot verbetering:

- Meer **nadruk** op preventie aan de bron is dus noodzakelijk. De aanwezigheid van psychologen op het terrein zou hierbij kunnen helpen.
- Er zou een **jaarlijkse informatiesessie** inzake de stand van zaken moeten plaatsvinden, voor alle leidinggevenden, die inzicht kan bieden op het belang van preventie.

E. Bereidheid

Door 3 respondenten wordt het feit dat de wetgeving de 'goodwill' vraagt van de leidinggevenden als belangrijke valkuil aangehaald. Er wordt namelijk een grote **bereidheid**, mentaliteitswijziging en erkenning van het bestaan van het probleem gevraagd, vooraleer in de praktijk oplossingen gezocht zullen worden en maatregelen tot verandering worden genomen.

Voorstellen tot verbetering:

- Aan de werkgevers te leren een **open geest** te hebben en te luisteren naar wat de werknemer juist zegt. Hierbij moet gewezen worden op het feit dat andere culturen of gewoontes ook andere gevoeligheden kan geven.
- Alle werkgevers zouden verplicht moeten worden hun personeel op alle niveaus te **informer** over de problematiek en de stand van zaken door middel van vergaderingen, conferenties,...

F. Terminologie

Enkele keren wordt er door de respondenten een opmerking gegeven over de gebruikte **terminologie** in de wetgeving. Enerzijds wordt het gebruik van de termen 'slachtoffer' en 'dader' niet neutraal bevonden. Anderzijds wordt gewezen op het feit dat de gebruikte termen niet duidelijk omliggend zijn en dit vaak in het nadeel van de klager.

Voorstellen ter verbetering:

- De gebruikte termen te **preciseren**, zodat minder interpretaties mogelijk zijn.
- Een betere en duidelijkere kadering kan helpen bij het definiëren wat onder ongewenst gedrag kan vallen en wat niet.

Wetgeving 6 juni 2007

A. Statuut VP en PA

De frequentst aangehaalde valkuil (n=15) van de wetgeving van 2007 handelt over het statuut van de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur.

Een eerste knelpunt is het feit dat vertrouwenspersonen en preventieadviseurs afhankelijk zijn van de werkgever. Interne vertrouwenspersonen zijn namelijk ook werknemers die jaarlijks doelstellingen moeten behalen en hiervoor gewaardeerd kunnen worden. Vermits ze geen bescherming genieten kunnen ze bijgevolg gemakkelijk onder druk gezet worden. Externe vertrouwenspersonen en preventieadviseurs langs de andere kant worden gezien als 'klanten' en zijn financieel afhankelijk van de werkgever.

Een tweede bemerking betreft het feit dat iedereen als vertrouwenspersoon aangesteld kan worden, zonder opleidingsverplichting. Toch vraagt deze rol een grote deskundigheid inzake bemiddeling en begeleiding van medewerkers en is voorzichtigheid en competentie van de vertrouwenspersoon essentieel.

Ook de onduidelijkheid betreffende de rol van de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur is een aandachtspunt. Hierbij aansluitend wordt vermeld dat de tweedeling van vertrouwenspersoon en preventieadviseur niet altijd ideaal is: sommige problemen komen niet in het geheel bij de preventieadviseur terecht en worden daardoor niet goed behandeld of komen in het verkeerde veld terecht.

Tenslotte wordt erop gewezen dat leidinggevendenden het vaak moeilijk hebben om beroep te doen op de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur wegens hun imago of eergevoel. Deze personen worden te weinig betrokken bij het beleid en er wordt te weinig naar hen geluisterd, vermits ze lager in rang werken.

Voorstellen tot verbetering:

-Ook vertrouwenspersonen zouden effectieve **bescherming** moeten genieten en volledig **onafhankelijk** kunnen werken.

-Vertrouwenspersonen zouden verplicht **opleiding** moeten volgen, zoals over situationele aanpak van problemen op de ladder van een bedrijf, over de verschillende psychosociale types van mensen,...

-Er zou een mogelijkheid moeten bestaan om met iemand contact op te nemen op ministerieel niveau om twijfels weg te werken indien er zich moeilijke zaken voordoen.

-In het geval van moeilijkheden of problemen zou er een verplicht **noodteam** aangesteld moeten worden, waarbij de vertrouwenspersoon, preventieadviseur, HR verantwoordelijke en FOD als een team samenwerkt met begrip voor elkaars functie.

B. Misbruik

De kans op het maken van **misbruik** van de wetgeving wordt door 11 respondenten aangehaald als belangrijke valkuil. Ten eerste wordt gewezen op de mogelijkheid tot oneigenlijk gebruik met het oog op het uitstellen van een gemotiveerde ontslagprocedure. Bovendien kan de wetgeving gebruikt worden door werknemers, vakbonden, ... om van een organisatorisch probleem een pestprobleem te maken. Er wordt echter wel de bedenking gemaakt dat de nieuwe wetgeving al verbeterd is wat betreft misbruik.

Voorstel tot verbetering:

- Een clausule in verband met **bestrafing** van misbruiken opnemen in de wetgeving.
- Strenge straffen zouden ook effectief uitgevoerd moeten worden in geval van misbruik van de wetgeving.

C. Subjectiviteit

Er werden een aantal bemerkingen (n=10) gegeven in verband met het **subjectieve karakter** van de wetgeving. Interpretatie door de werkgever is ruim toepasbaar en wat er gebeurt binnen een organisatie blijft deels afhangen van de personen die de wetgeving moeten vertalen naar het werkveld toe.

Voorts is het moeilijk om in te schatten wanneer er sprake is van ongewenst gedrag. Leed op de werkvloer is vaak een resultaat van communicatieproblemen, waardoor normale operationele bedrijfsbeslissingen en beoordelingen kunnen door werknemers gecatalogeerd worden onder pestgedrag. De individuele beleving en **interpretatie** zal een grote rol spelen en kan er soms toe leiden dat problemen niet altijd even efficiënt benaderd worden.

Ten slotte wordt erop gewezen dat het benoemen van ongewenst gedrag binnen een organisatie erg stigmatiserend is voor de aangeklaagde en de context. Het kan dan bijvoorbeeld gebeuren dat wanneer een persoon beroep doet op een informele procedure, de aangeklaagde de rol van slachtoffer zal aannemen en de bemiddeling ondermijnen door het opstarten van een formele procedure. Zowel klager als aangeklaagde kunnen dus gebruik maken van de ruimte die binnen de wetgeving gelaten wordt voor subjectiviteit.

Voorstellen tot verbetering:

- Beroep doen op de alledaagse realiteit op het terrein om duidelijkheid te scheppen en ambiguïteit te vermijden.
- Een niet-limitatieve lijst met **voorbeelden** van ongewenst gedrag kan een hulpmiddel zijn om de kans tot subjectiviteit te verkleinen.
- Om te vermijden dat bij een melding van ongewenst gedrag de betrokkenen elk hun interpretatie willen opdringen, zou men moeten verplichten alle partijen eerst te horen voor men conclusies trekt.

D. Bewijslast

Enmaal een formele klacht wordt ingediend, is het belangrijk om **bewijzen** te hebben. 7 respondenten wijzen er echter op dat deze bewijsvoering niet altijd haalbaar is en dat het moeilijk is om subtielere misbruiken naar buiten te brengen en aan te tonen.

E. Bereidheid

De wetgeving is volgens een aantal respondenten (n=6) te vrijblijvend en vertrouwt op de **bereidheid** van de leidinggevenden om de problematiek aan te pakken. Het gevaar hiervan is dat de hiërarchische lijn de voordelen niet inziet, er zelf geen boodschap aan heeft en bijgevolg eerder zal denken aan eigen behoud. Het kan bovendien opgevat worden als een opgelegde last, waarbij verschillende personen (vertrouwenspersoon, preventieadviseur, werkgever,...) betrokken worden, zonder dat iemand zich verantwoordelijk voelt. Het hele beleid staat of valt bijgevolg naargelang de bedrijfscultuur en de steun van de werkgever.

Voorstellen tot verbetering:

-De wetgeving is goed indien onafhankelijke organen effectief **toezicht** kunnen uitoefenen op de manier waarop de werkgever de problematiek benadert.

-Werknemers zouden contact moeten kunnen opnemen met onafhankelijke organisaties die hen helpen wanneer ze intern nergens terecht kunnen.

F. Veralgemeenbaarheid naar verschillende doelgroepen

Enkele respondenten (n=6) benadrukken dat het niet vanzelfsprekend is om de wetgeving volledig toe te passen bij een aantal **specifieke doelgroepen**.

In **kleinere organisaties** ondervindt men enerzijds moeilijkheden om terecht te kunnen bij de vertrouwenspersoon. Indien men echter naar de externe preventieadviseur gaat, kan dit door de werkgever kwalijk genomen worden vermits deze een meerkost dient te betalen. Anderzijds ligt het in deze kleine organisaties voor de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur moeilijk om een procedure op te starten, indien de aangeklaagde de werkgever zelf is.

Bij **grote organisaties** met veel vestigingen daarentegen situeert het probleem zich eerder rond het feit dat het quasi onmogelijk is om te werken met interne vertrouwenspersonen.

Wat betreft het **onderwijs** wordt de vraag gesteld wie de motor is om de wet te implementeren in een scholengemeenschap. Er ontbreken bij deze doelgroep structuren, waardoor teveel gesteund wordt op goodwill.

Ten slotte wordt ook de **gehandicaptenzorg** aangehaald. In deze sector worden cliënten beschouwd als derden. Indien er een melding is van agressie ten opzichte van het personeel, zit men met een dubbele opvolging. Zowel de opvolging op basis van de voorschriften van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap als de opvolging via de wet rond welzijn moet uitgevoerd worden.

Voorstellen tot verbetering:

- Een verschillende wetgeving voor grote en kleine ondernemingen zou dit knelpunt deels kunnen wegwerken.
- Ook wordt voorgesteld dat inspectie systematisch moet optreden wanneer de aangeklaagde de werkgever is.

G. Overlap met psychosociale belasting

6 respondenten geven aan dat er wat onduidelijkheid bestaat wat betreft het ruimere domein van **psychosociale belasting**. Zo zijn bijvoorbeeld een aantal procedures voor ongewenst gedrag niet van toepassing voor stress. Het blijkt ook moeilijk te zijn om onderscheid te maken tussen de wetgeving rond ongewenst gedrag en de antidiscriminatiewet. Bovendien wordt de vrees geuit dat de evolutie naar psychosociale belasting de deur opent naar abusieve interpretaties.

De taken van de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur worden omschreven in de hoofdstukken rond procedures bij ongewenst gedrag op het werk. Dit kan verwarring scheppen over de rol en de taakafbakening binnen het domein van psychosociale belasting.

Voorstellen tot verbetering :

- Verduidelijking van hoe vertrouwenspersonen en preventieadviseurs moeten omgaan met meldingen van psychosociale belasting die geen meldingen van ongewenst gedrag zijn.
- Duidelijkere definities of het integreren van de antidiscriminatiewet.
- Er zou een mogelijkheid moeten bestaan om iemand op ministerieel niveau te contacteren om eventuele twijfels weg te werken.

H. Drempel

De aanwezigheid van een **drempel** om over te gaan tot een melding van ongewenst gedrag wordt eveneens als knelpunt ervaren (n=6). Het gaat dan voornamelijk over de drempel die het *slachtoffer* weerhoudt om het ongewenst gedrag aan te kaarten. De afwezigheid van bescherming in de informele fase is op dit vlak zeker drempelverhogend.

Anderzijds ondervinden *getuigen* een drempel om een verklaring af te leggen bij een formele procedure. Namen van getuigen moeten immers vrijgegeven worden bij een officiële klachtneerlegging.

Voorstellen tot verbetering:

- Bij een formele procedure de namen van getuigen enkel bekendmaken bij de vertrouwenspersoon, terwijl de getuigenis voor de rest van het onderzoek **anoniem** kan blijven.
- Vertrouwenspersonen zouden overall aanwezig moeten zijn, vermits preventieadviseurs vaak te hoogdrempelig zijn, zeker als ze bij de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk horen.

I. Gevolgen

Er werd door 5 respondenten aangegeven dat er een knelpunt bestaat wat betreft de **gevolgen** van een melding van ongewenst gedrag. Bij een informele procedure is het slachtoffer niet beschermd. In geval van een formele procedure blijft het functioneren van de klager en aangeklaagde in hetzelfde team erg moeilijk. Bovendien is er geen garantie dat de klager na het afronden van de procedure, en bijgevolg ook de bescherming, niet zal ontslagen worden. Tenslotte wordt erop gewezen dat de persoon die belast is met het beleid inzake pesterijen, misschien zelf geen neutrale positie kan aannemen, wat negatieve gevolgen kan hebben voor de betrokkenen.

J. Termijn

Een aantal respondenten (n=4) ondervinden problemen met de **termijnen** die in de wetgeving besproken worden. De tijdslimiet van 8 dagen om de betrokkene te horen is onder andere voor kleinere preventiediensten onhaalbaar.

Tenslotte wordt gewezen op het feit dat de periode waarin de klager beschermd is, te beperkt is.

Voorstel tot verbetering:

-De tijdslimiet van 8 dagen verlengen.

K. Onduidelijkheid wetgeving

Er werden een aantal aspecten aangehaald die wijzen op onduidelijkheden binnen de wetgeving. Enkele keren wordt aangehaald dat de **verwachtingen** van vele klagers niet strookt met de bedoeling van de wetgever. Zo kan het verkeerde idee heersen dat de voorgestelde maatregelen bindend zouden zijn voor de werkgever. Bovendien verwachten klagers soms teveel dat de andere partij gestraft dient te worden. Het is daarom niet altijd gemakkelijk om tot een bevredigende oplossing te komen. Met de nieuwe wetgeving moet een klacht wel aan een aantal voorwaarden voldoen. Men vreest echter dat dit als neveneffect heeft dat personen met klachten die niet aan deze criteria voldoen maar waar er toch sprake is van een conflict, niet behandeld zullen worden en de kans krijgen om verder te escaleren.

Een andere valkuil in dit kader betreft de onduidelijkheid in verband met **derden**. De mogelijkheid dat derden die continu werken in het bedrijf ook beroep kunnen doen op de interne procedure van het bedrijf kan voor onduidelijkheden zorgen. Bovendien wordt door een respondent gesteld dat het register van feiten in contradictie is met de verplichtingen wat betreft psychologische ondersteuning en preventie.

Voorstellen tot verbetering:

- De geest van de wetgeving beter te verduidelijken.
- Informatie geven over de beperkingen van de wetgeving.

L. Moeilijkheden opvang

Wat betreft de **opvang** bij een melding van ongewenst gedrag werden enkele bedenkingen gemaakt. Veel psychische problemen ontstaan op het werk, maar de werknemer kan niet rekenen op een tussenkomst van de werkgever voor de kosten.

Bovendien is er geen onmiddellijke opvang gegarandeerd indien er zich een acute situatie zou voordoen.

M. Rapportering

Er worden enkele moeilijkheden ondervonden wat betreft de **rapportering** bij een melding van ongewenst gedrag. De transmissie van documenten uit overleg naar aangeklaagde en getuigen verzwaren de administratieve taak. Anderzijds kan het advies van de preventieadviseur niet openlijk aan alle actoren overhandigd worden en is er vraag naar meer openheid hieromtrent.

Conclusies kwalitatieve analyse

Vanuit de vergelijking tussen de wetgeving van 2002 en de wetgeving van 2007 wat betreft de aangehaalde valkuilen blijkt duidelijk een positieve evolutie op een aantal vlakken na de aanpassing van de wetgeving. Zo werden er bij de evaluatie van de wetgeving van 2007 geen bemerkingen meer gegeven over de gebruikte terminologie en de nood aan extra aandacht voor primaire preventie. De mogelijke gevolgen voor het slachtoffer na een melding van ongewenst gedrag en de mogelijkheid tot misbruik blijken nog steeds aangehaald te worden als valkuil van de huidige wetgeving. Er wordt door de respondenten echter de kanttekening gemaakt dat hier al een duidelijke verbetering waarneembaar is ten opzichte van de wetgeving van 2002. Ten slotte kunnen we besluiten dat er zich nog steeds lacunes bevinden wat betreft het statuut van vertrouwenspersonen en preventieadviseurs en het vertrouwen van de wetgeving op de goodwill van de werkgever.

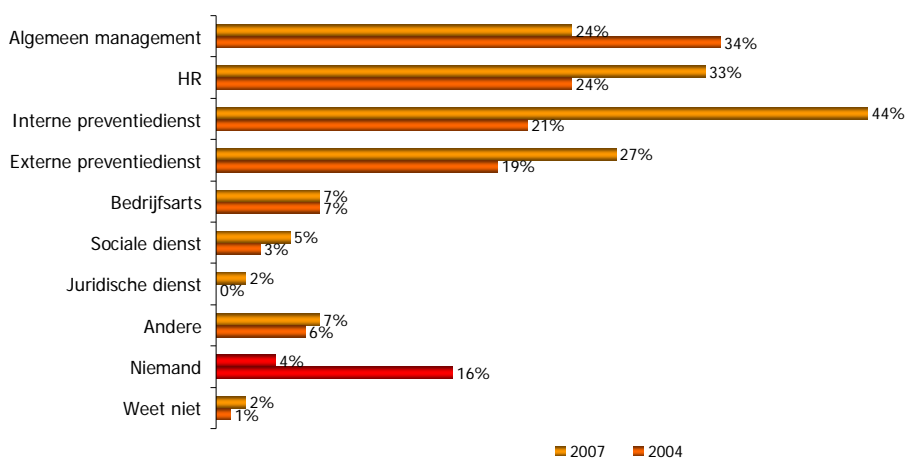
Ten slotte willen we op basis van deze resultaten nog enkele suggesties formuleren. Er bestaat nog steeds veel nood aan sensibilisatie en vorming rond het thema 'ongewenst gedrag'. Enerzijds is het belangrijk dat alle lagen van de organisatie geïnformeerd worden over de wetgeving en de gangbare procedures. Door middel van sensibilisatie en communicatie wordt inzicht verworven in het thema en de wetgeving en wordt een gemeenschappelijke visie gecreëerd.

Anderzijds is er nood aan opleiding van de betrokken actoren, zodat de wetgeving correct geïnterpreteerd en toegepast wordt en de medewerkers de nodige opvang en begeleiding kunnen krijgen.

Algemeen kan besloten worden dat er nog steeds veel belang gehecht moet worden aan het verspreiden van informatie over de wetgeving, veeleer dan het moeten aanpassen van de wetgeving. Veel misverstanden en onduidelijkheden zouden op deze manier reeds vermeden kunnen worden.

4.5 BELEID INZAKE GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG IN BELGISCHE ORGANISATIES

Welke afdeling of dienst binnen uw onderneming houdt zich bezig met het beleid inzake geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

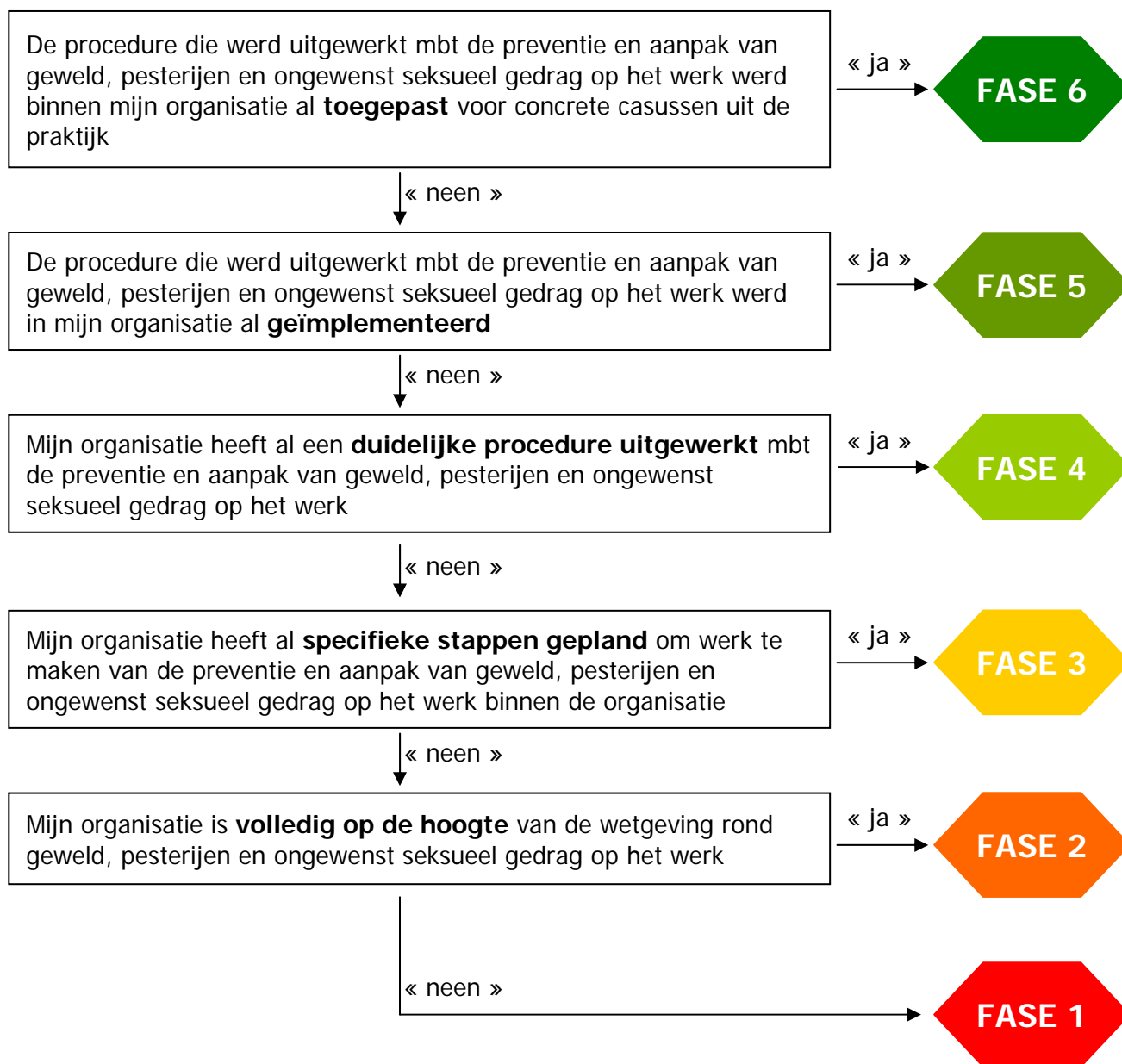


We zien dat het beleid inzake geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag in Belgische organisatie vooral materie is waarmee de **interne preventiedienst**, **HRM**, en **externe preventiedienst** belast worden. Bovendien hebben al deze diensten/afdelingen sterk aan belang gewonnen hebben wanneer we dit vergelijken met de resultaten van 2004. Daar waar in 2004 het algemeen management de grootste verantwoordelijkheid had, blijkt in 2007 deze verantwoordelijkheid verschoven te zijn naar de preventiediensten (intern en extern) en naar HRM.

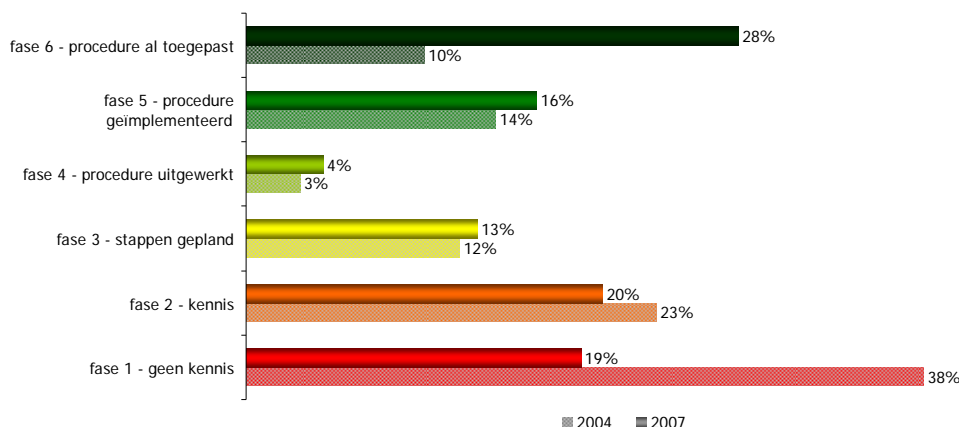
Een belangrijke vaststelling is dat het percentage organisaties waarin niemand zich bezighoudt met het beleid inzake geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag sterk gedaald is naar 4% (in vergelijking tot maar liefst 16% in 2004).

In dit onderzoek werd een onderscheid gemaakt tussen 6 fasen van implementatie van de wet rond geweld, pesteringen en ongewenst seksueel gedrag op het werk in de organisatie. De bepaling van de verschillende fasen wordt hieronder verduidelijkt.

IS VOLGENDE UITSPRAAK VAN TOEPASSING OP UW ORGANISATIE?



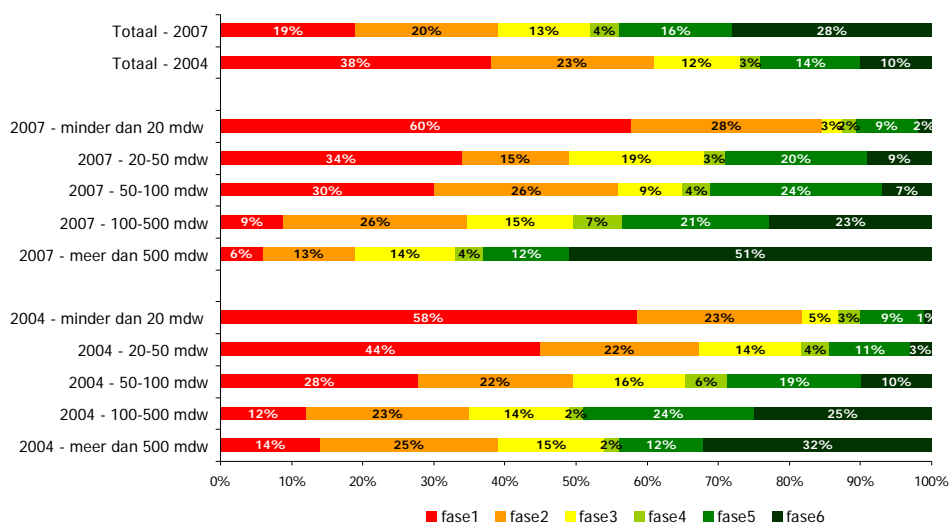
FASE IN HET IMPLEMENTATIEPROCES



De bovenstaande grafiek toont duidelijk een belangrijke evolutie wat betreft de fasen van het implementatieproces waarin Belgische organisaties zich in 2007 bevinden. In fase 3, fase 4, fase 5 en fase 6 hebben positieve verschuivingen plaatsgevonden met **een belangrijke positieve evolutie** dat een groeiend aantal organisaties de uitgewerkte procedure toegepast heeft bij concrete casussen (28% in 2007 versus slechts 10% in 2004). In fase 1 en 2 stellen we een daling vast, wat een goede evolutie is. Toch zegt een **problematische 20%** niet volledig op de hoogte te zijn van de wetgeving inzake preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk; **40%** (19% fase 1 + 21% fase 2) van de bevroegde organisatie is niet op hoogte van de wetgeving of heeft geen specifieke stappen gepland om werk te maken van de preventie en aanpak van geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag binnen de eigen organisatie.

Onderstaande grafiek toont de verschuiving (2007 versus 2004) in het implementatieproces naar grootte van organisatie.

FASE IN HET IMPLEMENTATIEPROCES 2004 vs 2007



Een heel belangrijke positieve evolutie heeft plaatsgevonden bij de **grootste organisaties** die meer dan 500 medewerkers tellen. In 2007, geeft maar liefst 67% van deze grote organisaties aan in fase 4 (procedure uitgewerkt) of hoger te zitten. Dit in vergelijking tot slechts 46% in 2004.

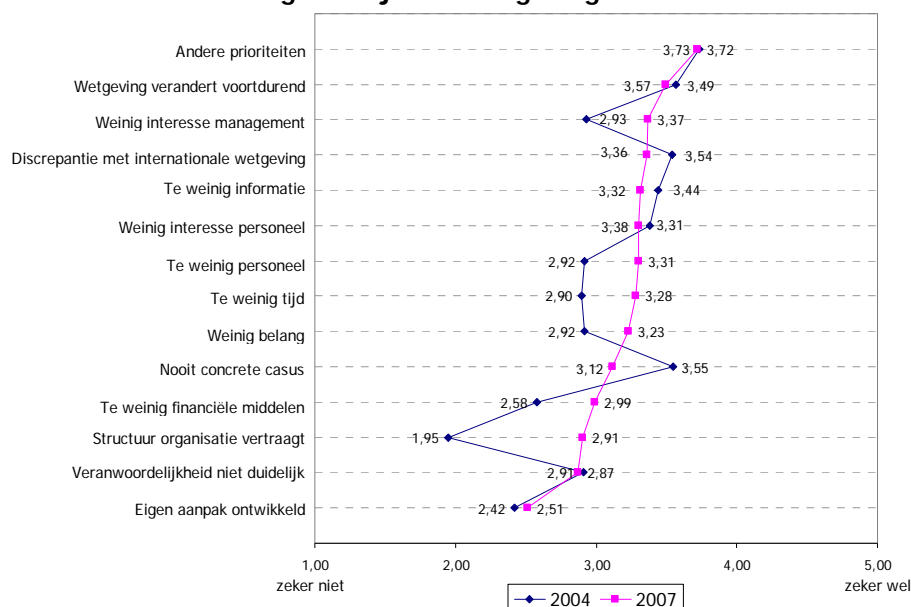
Ook organisaties die tussen de 20 en 50 medewerkers tellen hebben een grote achterstand ingehaald. Daar waar 66% in 2004 zegt niet volledig op de hoogte te zijn van de wetgeving of enkel op stappen gepland heeft, is dit percentage in 2007 gedaald naar 49%. 32% van deze **kleine organisaties** zegt in fase 4 of hoger te zitten, terwijl dit in 2004 slechts 18% was.

Voor de **kleinste organisaties** die minder dan 20 medewerkers tellen, en de **middelgrote organisaties** die tussen de 50 en 500 medewerkers tellen, stellen we een status quo vast.

4.5.1 FASE 1: Mijn organisatie is niet volledig op de hoogte van de wetgeving rond geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk

De organisaties die aangaven nog niet volledig op de hoogte te zijn van de wetgeving rond geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk, stelden we de vraag welke factoren daarbij een rol spelen. Onderstaande figuur toont welke factoren een hinderpaal vormen om volledig op de hoogte te zijn van de wettelijke verplichtingen en vergelijkt dit met de resultaten van het onderzoek uitgevoerd in 2004.

Evolutie in factoren die een hinderpaal vormen om volledig op de hoogte te zijn van wetgeving: 2004 vs 2007



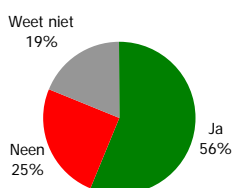
De resultaten tonen dat de twee factoren die als grootste hinderpalen benoemd worden in 2007 – er zijn **andere prioriteiten** en de **wetgeving verandert voortdurend** – ook in 2004 als grote hinderpalen werden benoemd.

Een lichte verbetering is opgetreden in de perceptie inzake **discrepanctie met de internationale wetgeving** en het feit dat men over **te weinig informatie** beschikt. Maar nog steeds blijven deze factoren belangrijke aandachtspunten.

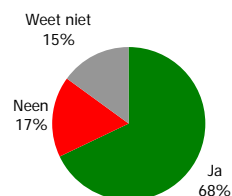
Tenslotte zien we dat in 2007 de factoren ‘**te weinig interesse van het management**’, ‘**te weinig personeel**’, ‘**te weinig tijd**’, ‘**er wordt weinig belang gehecht aan problematiek**’ sterker naar voor komen als hinderpalen om volledig op de hoogte te zijn van de wettelijke verplichtingen in vergelijking met de situatie in 2004 (minder goede score dan in 2004, score hoger dan het neutrale punt 3).

4.5.2 FASE 2: Mijn organisatie is volledig op de hoogte van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

"Mijn organisatie is volledig op de hoogte van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk"
2004



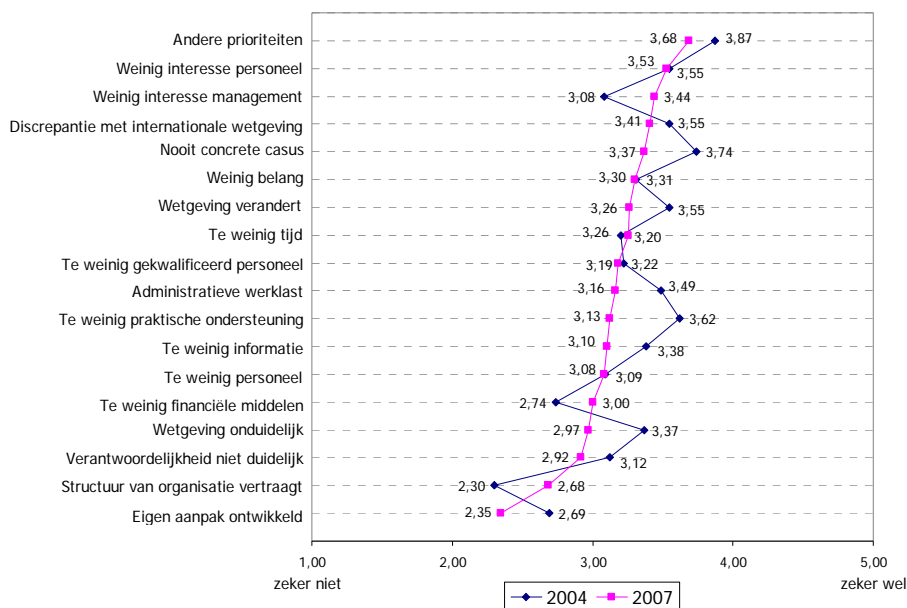
"Mijn organisatie is volledig op de hoogte van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk"
2007



We zien een **positieve verschuiving** van het aantal organisaties die volledig op de hoogte zijn van de wettelijke verplichtingen ten aanzien van de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst gedrag op het werk (vergelijk: 56% in 2004 en 68% in 2007), en een daling in het aantal organisaties dat zegt niet volledig op de hoogte te zijn (vergelijk: 25% in 2004 en 17% in 2007).

De volgende grafiek toont de redenen waarom organisaties aangeven nog maar enkel volledig op de hoogte te zijn van de wetgeving.

Evolutie in factoren die een hinderpaal vormen om stappen te ondernemen: 2004 vs 2007



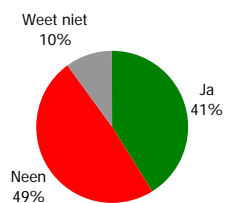
Hoewel heel wat factoren benoemd worden als mogelijke hinderpalen om verdere concrete stappen te ondernemen, stellen we toch vast dat in vergelijking met de situatie in 2004 een **aanzienlijke verbetering** is opgetreden in deze perceptie.

In vergelijking met de situatie in 2004, worden drie factoren sterker als hinderpaal benoemd, met name het feit dat er **weinig interesse is vanwege het management**, het feit dat er **weinig financiële middelen** zijn alsook **de structuur van de organisatie die vertragend werkt**.

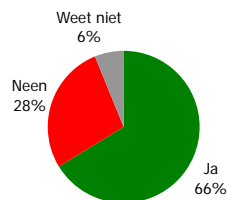
Het feit dat er **andere prioriteiten** zijn in de organisatie, dat er **weinig interesse is vanwege het personeel** en **weinig interesse vanwege het management** blijken in 2007 de grootste hinderpalen te zijn.

4.5.3 FASE 3: Mijn organisatie heeft al specifieke stappen gepland om werk te maken van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

"Mijn organisatie heeft al specifieke stappen gepland om werk te maken van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk"
2004



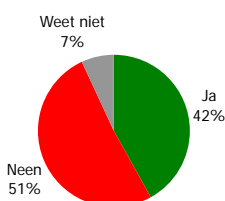
"Mijn organisatie heeft al specifieke stappen gepland om werk te maken van de wetgeving rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk"
2007



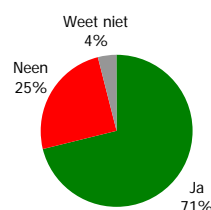
Een groter aandeel organisaties zegt anno 2007 reeds specifieke stappen gepland te hebben: 66% van de organisaties beaamt deze stelling, in vergelijking tot slechts 41% in 2004.

4.5.4 FASE 4: Mijn organisatie heeft al een duidelijke procedure uitgewerkt met betrekking tot de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

"Mijn organisatie heeft al een duidelijke procedure uitgewerkt mbt de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk"
2004



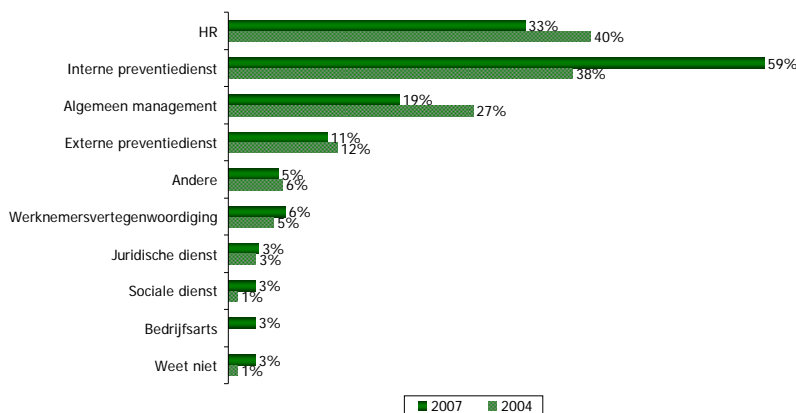
"Mijn organisatie heeft al een duidelijke procedure uitgewerkt mbt de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk"
2007



Ook wat betreft de organisaties die zeggen in fase 4 beland te zijn, zien we een positieve evolutie in vergelijking tot de situatie in 2004.

Het initiatief om een duidelijke procedure te ontwikkelen blijkt vooral genomen te zijn geweest door de interne preventiediensten, gevolgd door HR, algemeen management en externe preventiediensten. Niet onverwacht is het aandeel van de interne preventiediensten hierin sterk gestegen in vergelijking tot de situatie in 2004. Daar waar in het verleden HR-diensten en het algemeen management een grote rol speelden, blijkt dit in 2007 verschoven te zijn naar de interne preventiediensten.

Vanuit welke afdeling kwam het eerste initiatief om een procedure rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk op te stellen?

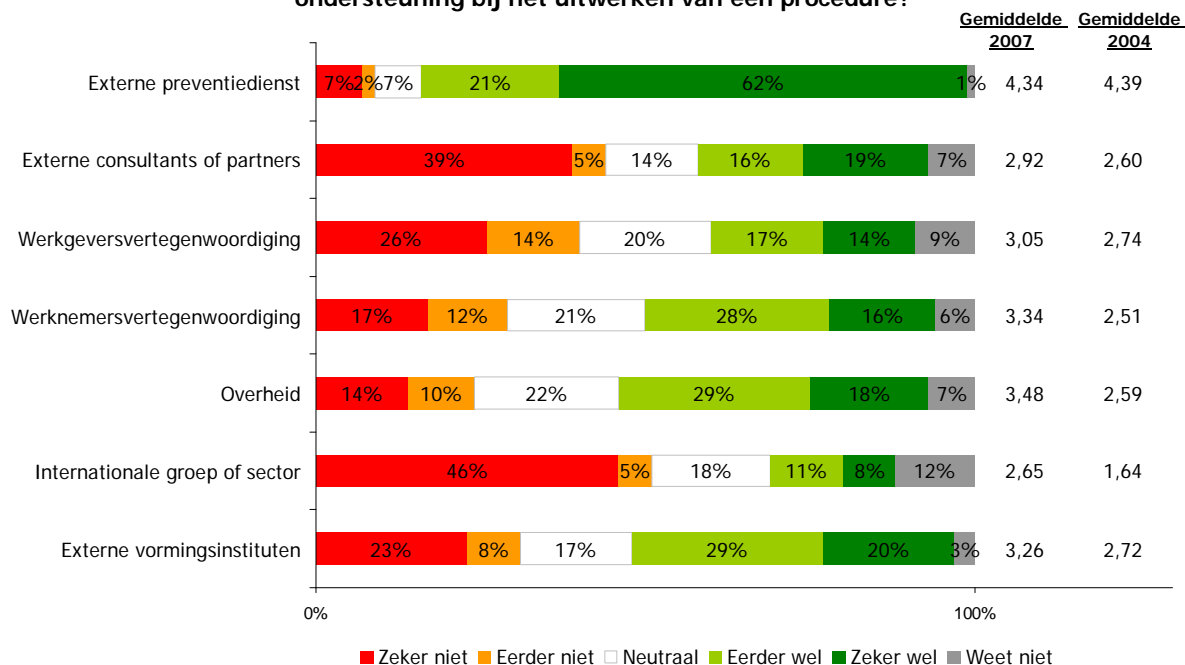


Bij de uitwerking van een duidelijke procedure met betrekking tot de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk staan organisaties natuurlijk niet alleen. We stelden hen dan ook de vraag van welke externe personen of organisaties men nu precies hulp kreeg.

Onderstaande grafiek vat de resultaten hiervan samen. We zien dat vooral de **externe preventiediensten** een belangrijke partner zijn voor organisaties bij de ontwikkeling van een duidelijke procedure. In tweede instantie zegt men ook hulp gekregen te hebben van de **overheid**. Organisaties blijken het minst beroep te doen op **externe consultants**.

Wanneer we de resultaten van 2007 vergelijken met de resultaten van 2004, blijken 3 instanties aan belang gewonnen te hebben in het bijstaan van organisaties wanneer zij een duidelijke procedure wensen te ontwikkelen. Met name de internationale groep of sector, de overheid en de werknemersvertegenwoordiging helpen, adviseren en ondersteunen organisaties in deze fase.

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



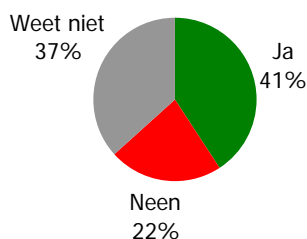
Onderstaande grafiek toont per instantie aan welk soort hulp men als organisatie kreeg bij het uitwerken van een procedure rond geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk (meerdere antwoordmogelijkheden).

Twee instanties blijken de organisaties veelvuldig bij te staan: de externe preventiedienst (bij 70% van de organisaties) en de overheid (bij 43% van de organisaties). De extra ondersteuning die geboden wordt is veelal het aanreiken van informatie (bij 72 % van de organisaties) of van documenten/formulieren (bij 51% van de organisaties).

	Externe preventiediensten	Overheid	Externe vormingsinstellingen	Werknemersvertegenwoordiging	Werkgeversvertegenwoordiging	Externe consultants	Internationale groep/sector	Anderen	Totaal
Informatie	56%	35%	13%	13%	10%	11%	4%	1%	72%
Documenten/ formulieren	36%	12%	5%	3%	6%	8%	2%	1%	51%
Opleiding	26%	9%	23%	0%	1%	8%	0%	1%	31%
Beleidsadvies	24%	8%	4%	7%	8%	6%	4%	1%	26%
Praktische ondersteuning	34%	3%	2%	6%	4%	6%	2%	1%	18%
Administratieve ondersteuning	18%	2%	1%	1%	3%	3%	1%	1%	10%
Juridische ondersteuning	11%	6%	1%	2%	3%	4%	1%	2%	15%
Andere	1%	1%	1%	4%	2%	1%	2%	1%	8%
Totaal	70%	43%	29%	29%	24%	23%	10%	4%	

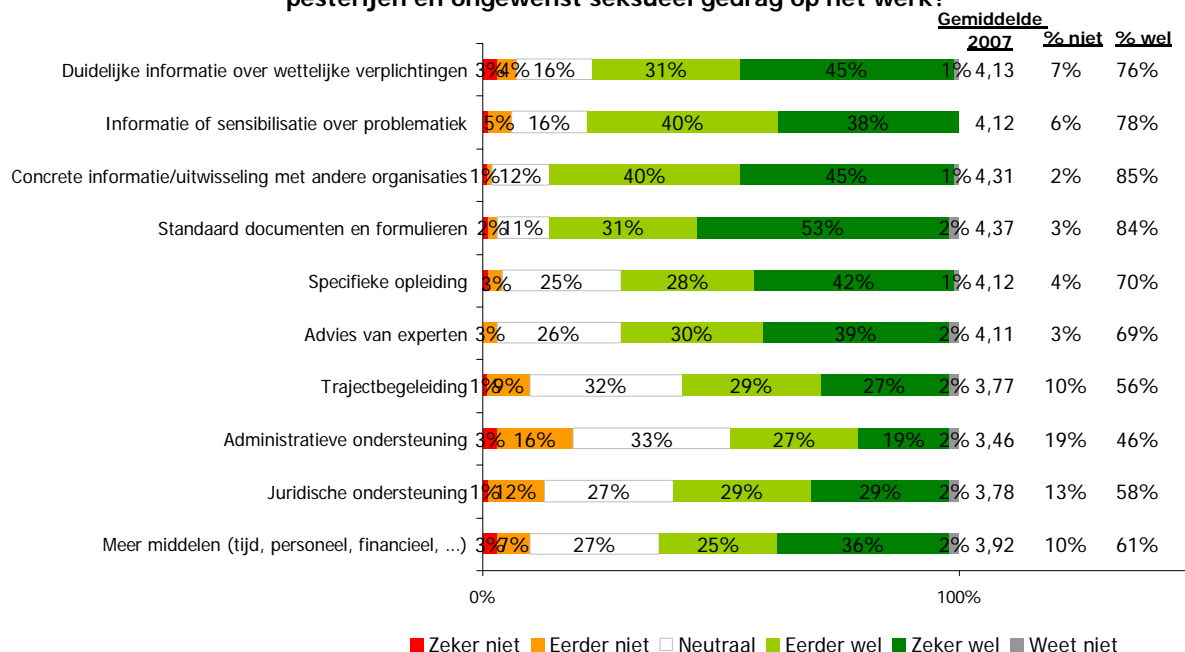
Toch blijft 41% vragende partij voor bijkomende hulp of ondersteuning bij het uitwerken en implementeren van procedures bij de aanpak en preventie van geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

"In welke mate zou u bijkomende hulp of ondersteuning kunnen gebruiken om u verder op weg te helpen bij het uitwerken en implementeren van procedures bij de aanpak en preventie van geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk?"
2007



De extra hulp of ondersteuning waar de praktijk nood aan blijkt te hebben, heeft vooral te maken met het beschikbaar stellen van standaard documenten of formulieren (maar liefst 85% geeft aan hieraan nood te hebben) enerzijds, maar ook met de mogelijkheid om concreet informatie uit te wisselen met andere organisaties over hoe zij omgaan met ongewenst gedrag op het werk (84% geeft aan hieraan nood te hebben). Daarnaast vraagt de praktijk ook om duidelijke informatie over de wettelijke verplichtingen enerzijds en de problematiek van ongewenst gedrag op het werk anderzijds, respectievelijk 78% en 76% zegt hieraan nood te hebben.

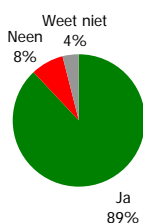
Welke hulp zou uw organisatie verder op weg kunnen zetten bij het uitwerken en implementeren van een procedure voor de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk?



4.5.5 FASE 5: De procedure die werd uitgewerkt met betrekking tot de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd in mijn organisatie reeds geïmplementeerd

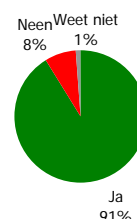
"De procedure die werd uitgewerkt mbt de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd binnen mijn organisatie reeds geïmplementeerd"

2004



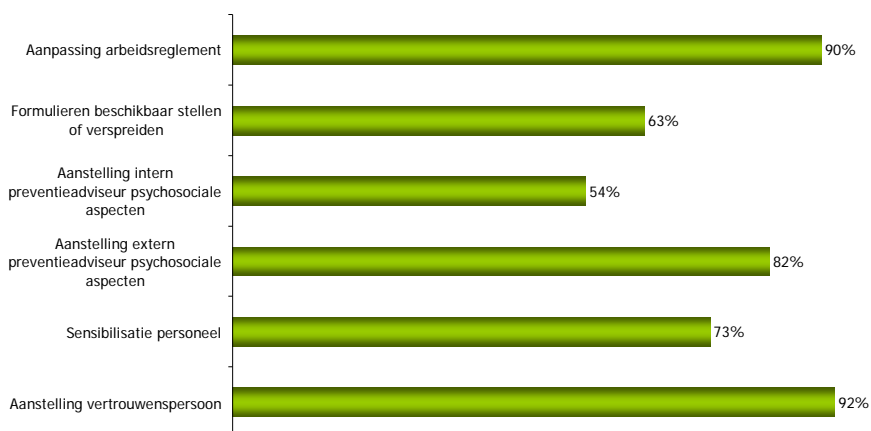
"De procedure die werd uitgewerkt mbt de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd binnen mijn organisatie reeds geïmplementeerd"

2007



Wanneer we de organisaties bevragen welke concrete acties ze reeds ondernomen hebben om aan preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk te doen, blijkt in het in 92% van de gevallen te gaan om de **aanstelling van een vertrouwenspersoon**. En in 90% van de gevallen zegt men het **arbeidsreglement** aangepast te hebben. Heel wat organisaties hebben een **externe preventieadviseur psychosociale aspecten** aangesteld. Maar ook het personeel wordt niet vergeten: in 73% van de gevallen heeft men acties ondernomen om **het personeel te sensibiliseren** over het thema en de problematiek.

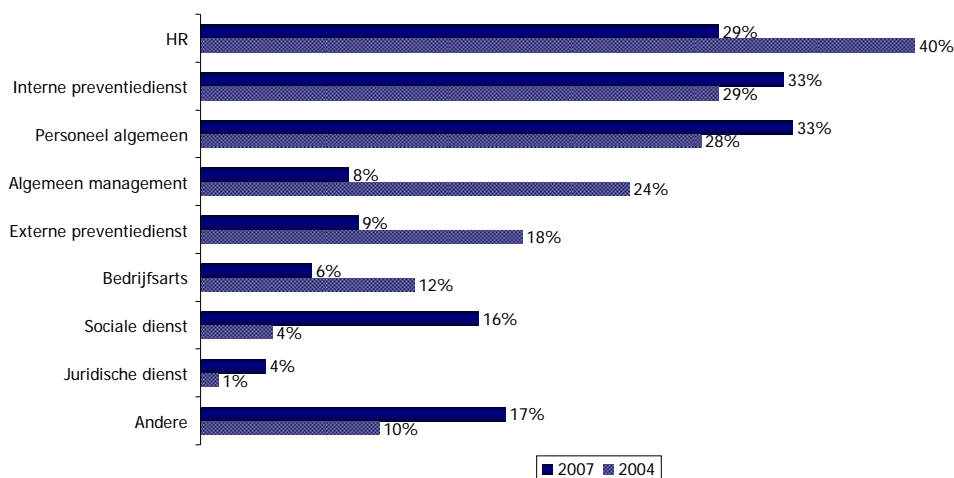
Welke concrete acties heeft uw onderneming op dit moment reeds ondernomen bij de implementatie van de procedure mbt geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk?



Aangezien vertrouwenspersonen een belangrijke rol spelen in de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, wordt ook in dit onderzoek aandacht besteed aan de keuze van deze personen.

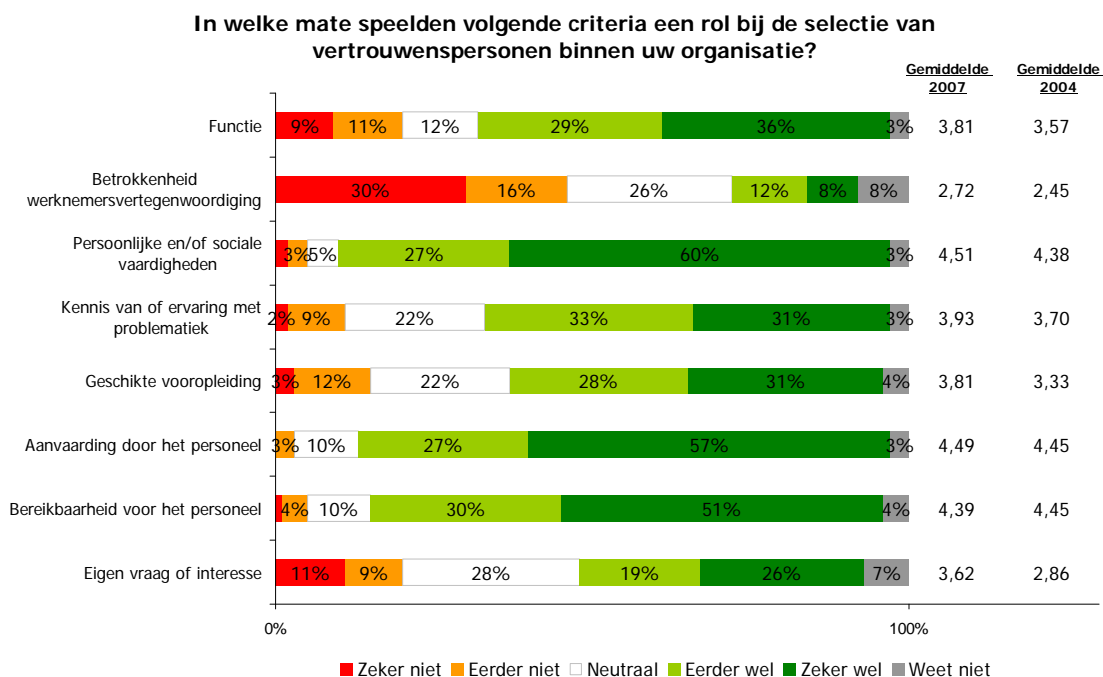
Anno 2007, komen de vertrouwenspersonen vooral uit de **interne preventiedienst, het algemene personeel** en **HR-afdeling**. Opvallend is de daling in het aandeel van vertrouwenspersonen behorend tot het algemeen management (vergelijk: 24% in 2004 en 8% in 2007), dezelfde trend is op te merken bij vertrouwenspersonen behorend tot HR (vergelijk: 40% in 2004 en 29% in 2007).

Tot welke dienst of afdeling behoren de personen die aangesteld werden tot vertrouwenspersoon binnen uw organisatie?



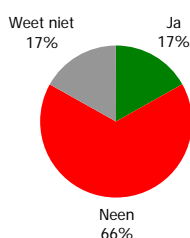
Niet alleen de afdeling is belangrijk bij de keuze van de vertrouwenspersonen, ook andere criteria spelen een belangrijke rol. Onderstaande grafiek toont de beoordeling van de verschillende criteria. In eerste instantie vinden organisaties persoonlijke en/of sociale vaardigheden belangrijk bij de selectie en keuze van vertrouwenspersonen. Daarnaast spelen aanvaarding door het personeel en bereikbaarheid voor het personeel mee.

We konden weinig verandering vaststellen in het belang van de verschillende criteria bij de selectie en keuze van vertrouwenspersonen ten opzichte van de situatie in 2004.

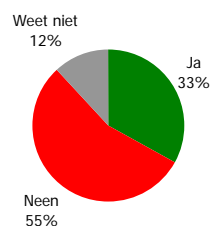


Organisaties blijken anno 2007 meer en meer het belang van de rol van de vertrouwenspersonen te beseffen, en meer vertrouwenspersonen worden dan ook (gedeeltelijk) vrijgesteld om deze functie naar behoren uit te oefenen.

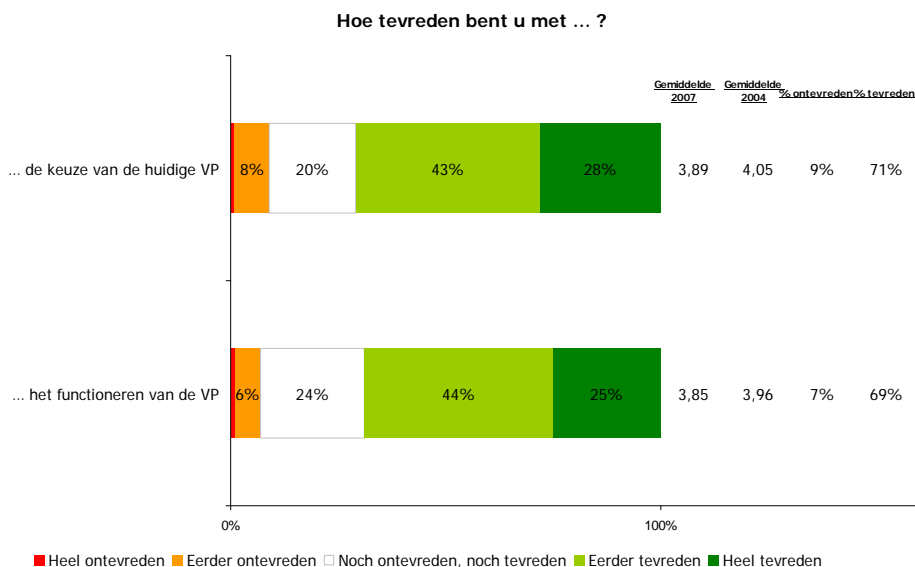
"Werden de personen die aangesteld werden tot vertrouwenspersoon (gedeeltelijk) vrijgesteld voor deze functie?"
2004



"Werden de personen die aangesteld werden tot vertrouwenspersoon (gedeeltelijk) vrijgesteld voor deze functie?"
2007



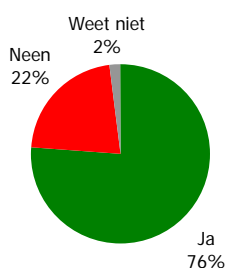
Hoewel een overgrote meerderheid zegt heel of eerder tevreden te zijn van de keuze en het functioneren van de huidige vertrouwenspersoon, respectievelijk 71% en 69%, zien we dat de gemiddelde beoordeling lager is dan in 2004.



Ook het belang van opleidingen over de problematiek wordt niet onderschat door organisaties. De overgrote meerderheid zorgt ervoor dat specifieke opleidingen worden gegeven aan personen/diensten die zich bezighouden met de problematiek.

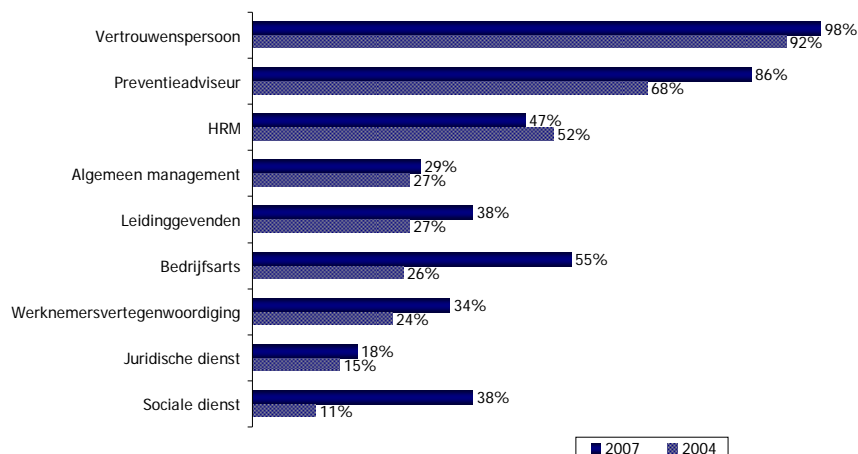
"Hebben bepaalde personen/diensten een specifieke opleiding gekregen in het kader van de aanpak van ongewenst gedrag op het werk?"

2007



Deze gespecialiseerde opleiding blijkt vooral weggelegd te zijn voor vertrouwenspersonen en preventieadviseurs. In mindere mate worden ook bedrijfsartsen en HR-medewerkers in deze thematiek opgeleid.

Welke personen/diensten kregen een specifieke opleiding in het kader van de aanpak van ongewenst gedrag op het werk?



Onderstaande grafiek toont welke personen/diensten de organisatie welk soort opleiding kregen. Opleidingen in het kader van ongewenst gedrag op het werk worden vooral gevolgd door vertrouwenspersonen en preventieadviseurs. De juridische dienst en sociale dienst volgen de minste opleidingen. Opleidingen die meer informatie geven over de wetgeving en over mogelijke procedures worden het vaakst gevolgd, maar ook de andere opleidingen worden vaak gevolgd.

Zowel vertrouwenspersonen als preventieadviseurs kiezen eerst voor opleidingen die informeren over de wetgeving en over mogelijke procedures. Maar daar waar preventieadviseurs kiezen voor een opleiding die hen meer duidelijkheid geeft over preventie en risicoanalyse, geven de vertrouwenspersonen de voorkeur aan opleidingen die hen specifieke vaardigheden aanleren. Dit is niet verrassend, vermits dit in lijn ligt met de inhoud van hun functies.

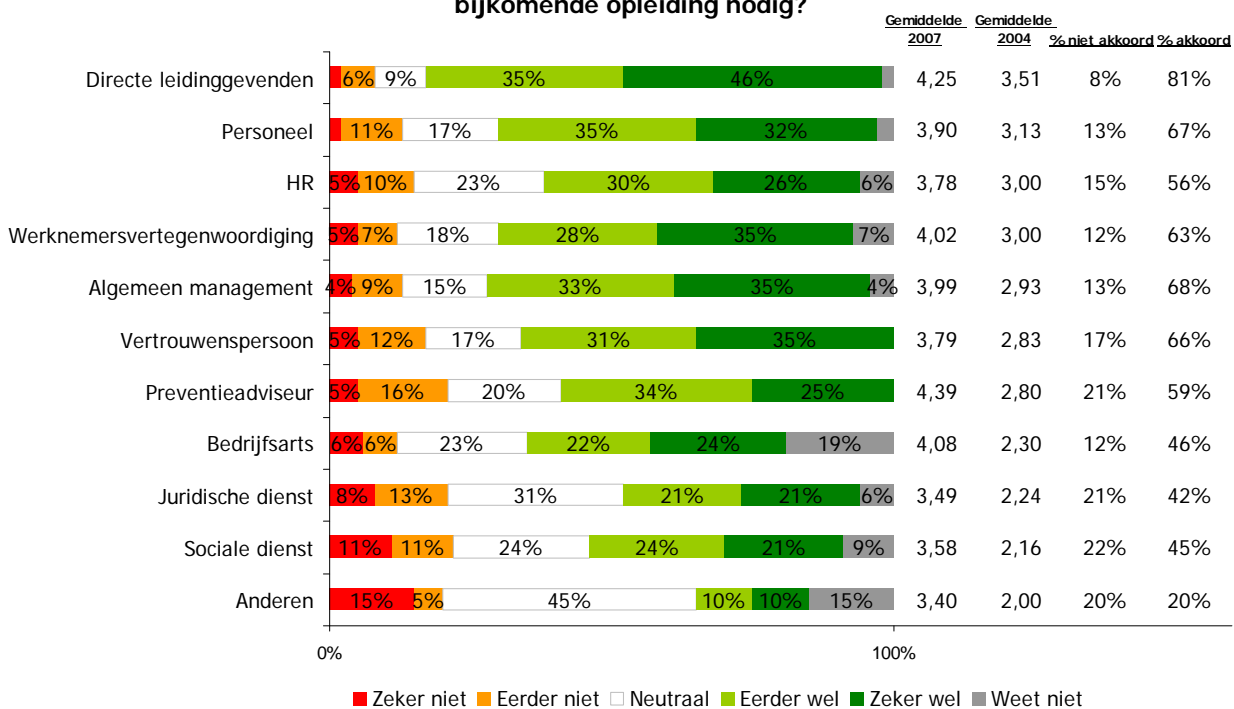
n= 142	Informatie wetgeving	Uitleg procedure	Aanleren vaardigheden	Sensibilisatie problematiek	Preventie en risicoanalyse	Andere	Weet niet	Niet van toepassing
Vertrouwenspersonen	84%	79%	70%	65%	51%	6%	5%	1%
Preventieadviseur(s)	68%	56%	39%	49%	57%	6%	11%	6%
Bedrijfsarts	20%	17%	11%	15%	13%	1%	25%	15%
Leidinggevend(en)	25%	17%	8%	23%	9%	1%	13%	18%
Werknemersvertegenwoordiging	19%	16%	7%	17%	8%	1%	18%	18%
HR	25%	18%	11%	18%	12%	1%	13%	15%
Algemeen management	16%	11%	2%	15%	4%	0%	14%	19%
Sociale dienst	13%	8%	7%	12%	6%	0%	15%	24%
Juridische dienst	7%	4%	2%	3%	2%	1%	17%	24%
Anderen	4%	5%	2%	5%	1%	1%	10%	15%
Totaal	96%	90%	79%	82%	76%	12%	35%	31%

Onderstaande grafiek toont de instanties die verantwoordelijk waren voor de inhoud van de opleiding (meerdere antwoordmogelijkheden). De externe preventiediensten nemen het meeste van de opleidingen voor hun rekening, gevolgd door extern gespecialiseerde organisaties en personen binnen de eigen organisatie.

n= 139	Informatie wetgeving	Uitleg procedure	Sensibilisatie problematiek	Preventie en risicoanalyse	Aanleren vaardigheden	Andere	Totaal
Externe preventiedienst	46%	42%	37%	40%	36%	6%	57%
Externe gespecialiseerde organisaties	40%	31%	32%	30%	37%	4%	50%
Personen binnen de eigen organisatie	38%	40%	31%	27%	17%	6%	48%
De overheid	27%	12%	14%	11%	6%	1%	29%
Anderen	23%	19%	23%	24%	17%	19%	8%
Werkgeversorganisatie	6%	4%	2%	2%	1%	2%	8%
Internationale groep/ sector	1%	1%	3%	1%	1%	4%	8%
Werknemersorganisatie	1%	1%	1%	1%	1%	3%	5%
Totaal	99%	91%	84%	83%	81%	24%	

De nood naar opleidingen is over de jaren heen groter geworden. Men vindt dat vooral preventieadviseurs, directe leidinggevenden, de bedrijfsarts en leden van de werknemersvertegenwoordiging een bijkomende opleiding zouden kunnen gebruiken. In tweede instantie vindt men bijkomende opleiding ook aangewezen voor het algemeen management, personeel en HR-diensten. Pas in laatste orde denkt men aan bijkomende opleiding voor de sociale en juridische dienst.

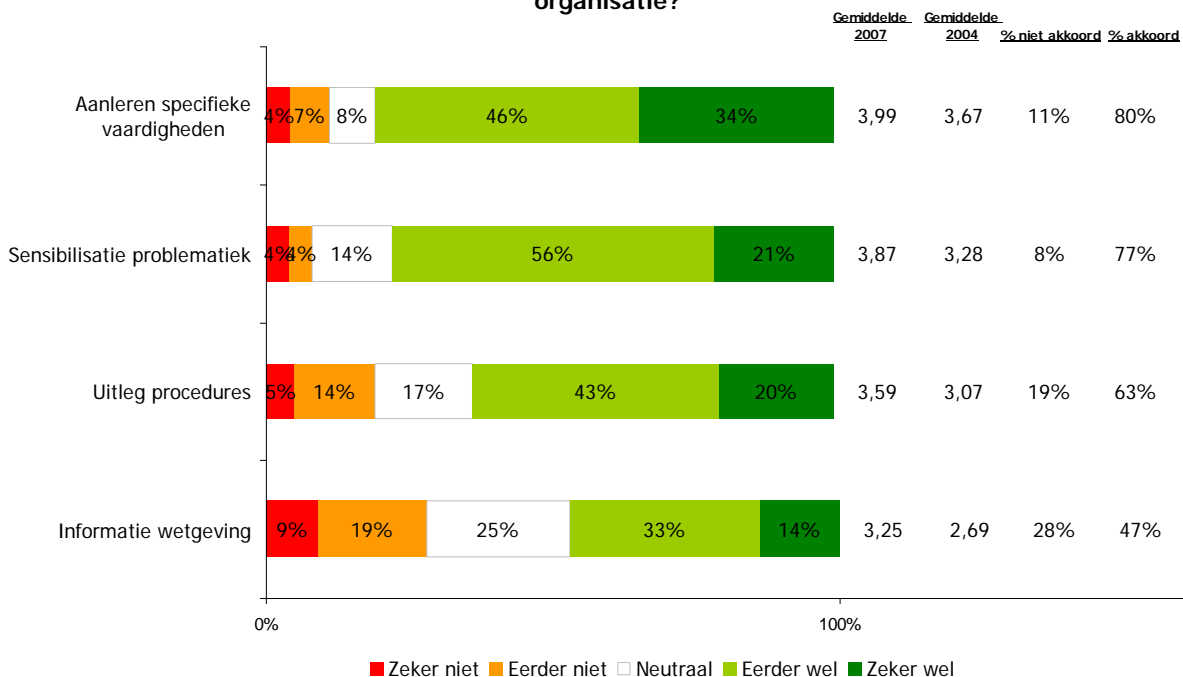
Voor welke betrokkenen of instanties binnen uw organisatie is er volgens u nog bijkomende opleiding nodig?



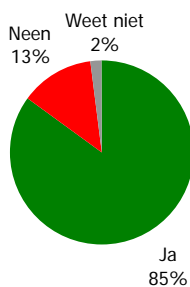
Er blijkt vooral nood te zijn aan bijkomende opleidingen die gericht zijn op het aanleren van specifieke vaardigheden voor de aanpak en preventie van ongewenst gedrag op het werk enerzijds en op het sensibiliseren over de problematiek van ongewenst gedrag op het werk anderzijds. In mindere mate is men vragende partij voor bijkomende opleiding die betrekking heeft op het informeren over de wetgeving.

Daarnaast is er ook de vraag naar opleidingen over risicoanalyse en hoe men preventie nu juist kan aanpakken. Stressbeheersing en opleidingen rond communicatie en conflictbeheersing zouden ook bijdragen aan een betere aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Rond welke thema's is er volgens u nog bijkomende opleiding nodig binnen uw organisatie?



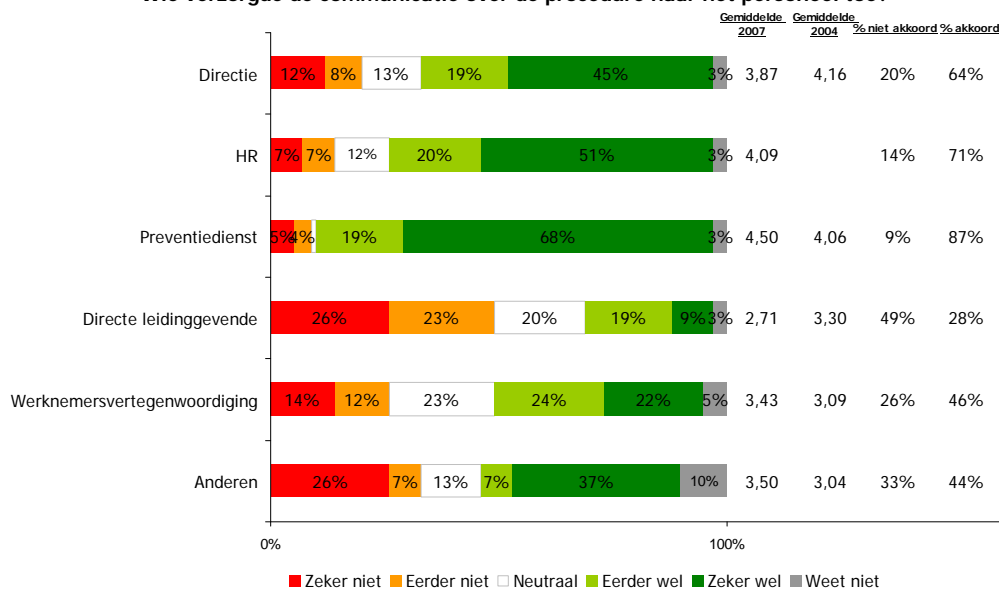
"Werden in het kader van de aanpak van ongewenst gedrag op het werk acties ondernomen in uw organisatie wat betreft communicatie naar het personeel?"
2007



De overgrote meerderheid van de organisaties heeft communicatie-acties opgezet om het personeel te sensibiliseren omtrent de aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Deze communicatie blijkt vooral georganiseerd te worden door de preventiedienst en HR-afdeling. Ook de directie neemt hier een belangrijke rol op. De communicatie wordt minder door de directe leidinggevende verzorgd.

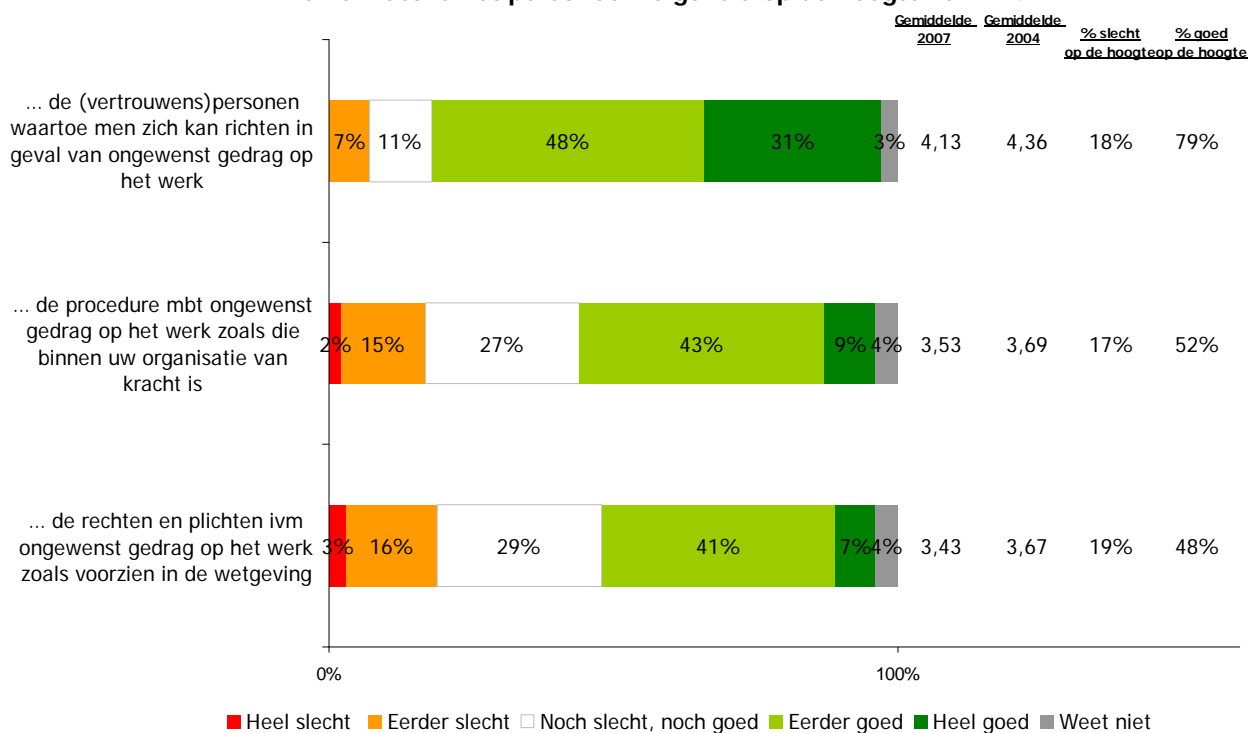
Wie verzorgde de communicatie over de procedure naar het personeel toe?



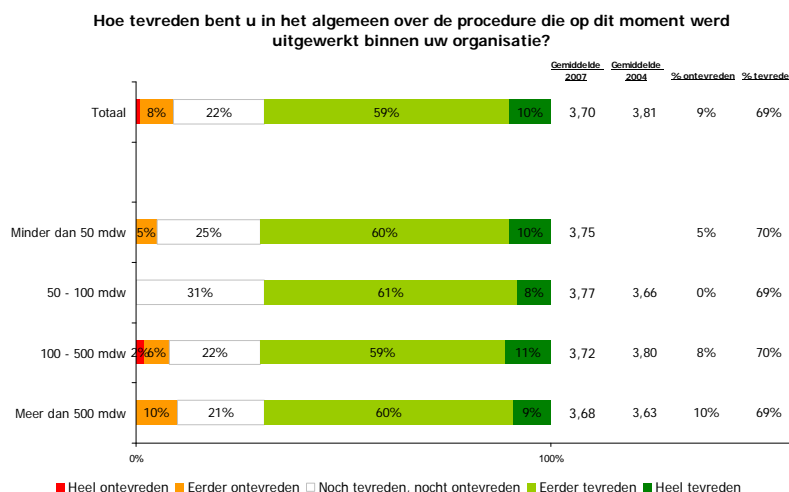
De communicatie die georganiseerd wordt zorgt ervoor dat het personeel in 79% van de gevallen eerder en heel goed op de hoogte zijn van de vertrouwenspersonen waartoe men zich kan richten wanneer men geconfronteerd zou worden met ongewenst gedrag op het werk.

In de helft van de gevallen stelt men dat het personeel ook goed op de hoogte is van de procedure met betrekking tot geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk die van kracht is binnen de organisatie (52%) enerzijds en van de rechten en plichten die daaromtrent voorzien zijn in de wetgeving (42%).

In welke mate is het personeel volgens u op de hoogte van ... ?

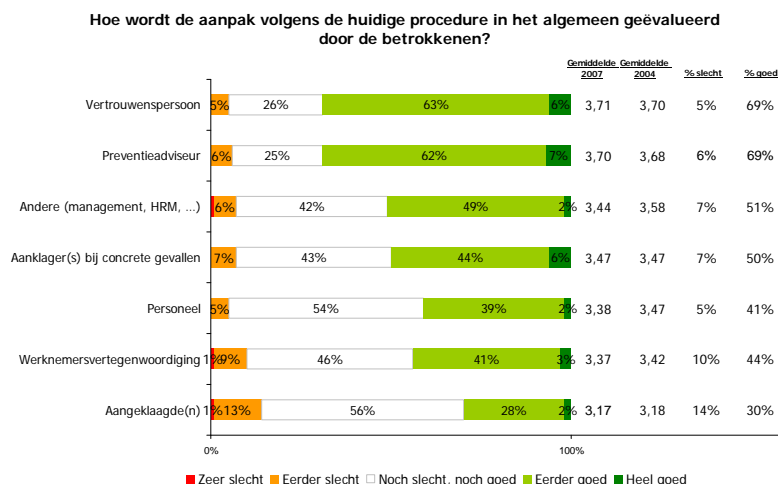


Onderstaande grafiek toont dat de respondenten gemiddeld gezien relatief tevreden zijn over de procedure die momenteel werd uitgewerkt in de organisatie, en dit zowel in grote, middelgrote als kleine organisaties.



Volgens de respondenten zijn vooral vertrouwenspersonen en preventieadviseurs het meest tevreden over de bestaande procedure, gevolgd door het management en HRM. Niet verwonderlijk zijn vooral de aangeklaagde(n) de minst tevreden.

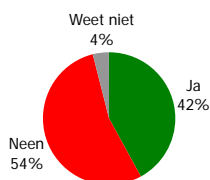
Het grote percentage in de neutrale categorie is te verklaren door de vraagstelling die een beoordeling van derden vraagt.



4.5.6 FASE 6: De procedure die werd uitgewerkt met betrekking tot de preventie en aanpak van geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag op het werk werd binnen mijn organisatie reeds toegepast voor concrete casussen uit de praktijk

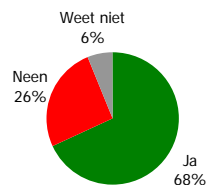
"De procedure die werd uitgewerkt mbt de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd binnen mijn organisatie reeds toegepast voor concrete casussen uit de praktijk"

2004



"De procedure die werd uitgewerkt mbt de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd binnen mijn organisatie reeds toegepast voor concrete casussen uit de praktijk"

2007



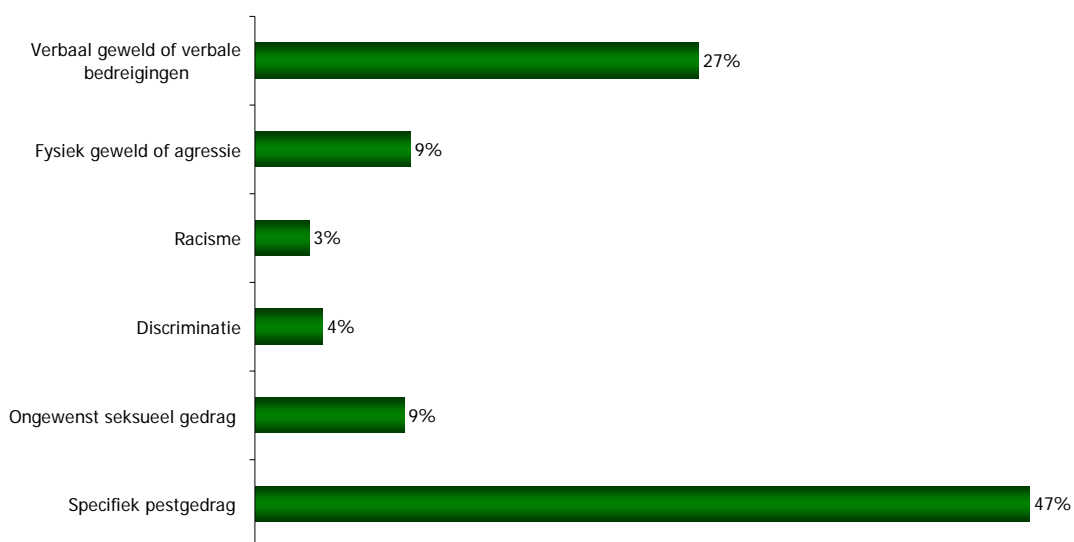
Het aandeel van organisaties die de procedure werkelijk toegepast hebben voor concrete casussen uit de praktijk is ook gestegen in vergelijking tot 2004.

96 respondenten gaven in totaal aan dat 2739 meldingen en 572 formele klachten zich hebben voorgedaan in de organisatie sinds 2002.

Bij gemiddeld 40% van de meldingen (n = 1098) vond een bemiddeling plaats. Vanuit onze praktijkervaring weten we dat 50% van de meldingen voldoende heeft aan opvang en advies zonder daarbij te willen overgaan naar een effectieve tussenkomst in de vorm van een bemiddeling door de vertrouwenspersoon of preventieadviseur.

In de helft van de meldingen gaat het om specifiek pestgedrag (47%) zoals sociaal isolement, roddel, verhinderen van de uitoefening van de job, tegenwerking, ... Een vierde van de meldingen betreft verbaal geweld of verbale bedreigingen (27%). De minste meldingen worden gemaakt over racisme (3%) en discriminatie (4%).

Type van gemeld ongewenst gedrag (n = 2437)

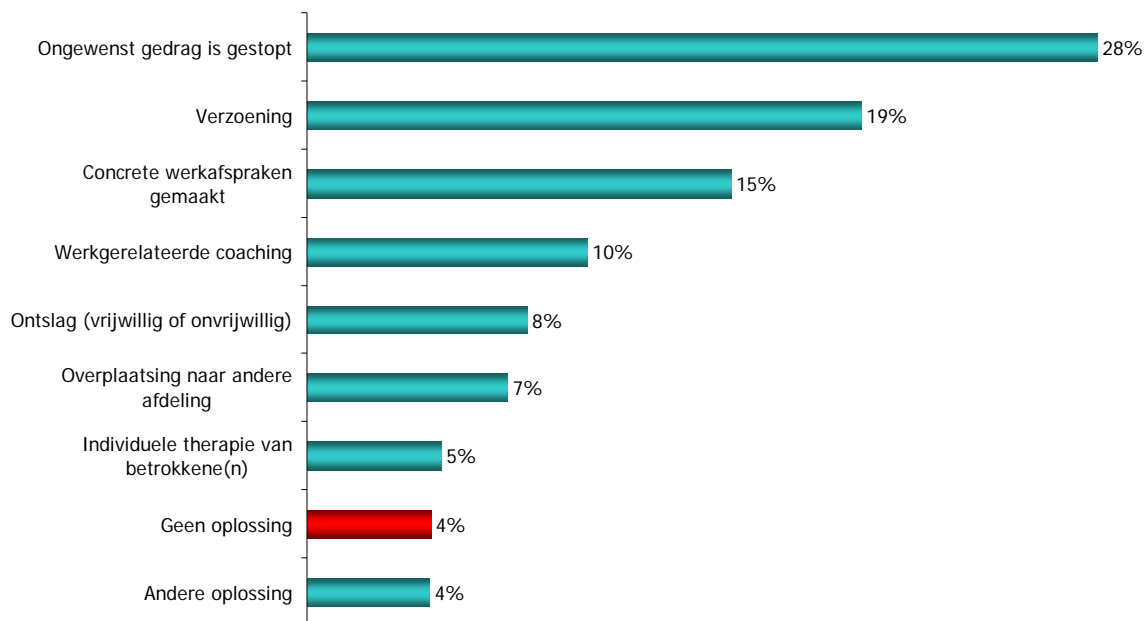


Onderstaande grafiek toont de resultaten van de oplossingen die naar aanleiding van een melding bereikt werden. In de meeste meldingen kan een oplossing gevonden worden waarbij de partijen op de werkplek kunnen blijven. In een vierde van de meldingen blijkt het ongewenst gedrag gestopt te zijn (27%). Een vijfde van de meldingen vindt een goede afloop door verzoening (19%). Daarnaast blijkt het maken van concrete werkafspraken (15%) en werkgerelateerde coaching (10%) een weg tot oplossing te zijn.

In 15% van de meldingen moet één van de partijen echter een andere werkplek vinden, zij het via ontslag (vrijwillig of onvrijwillig) of via een overplaatsing naar een andere afdeling.

In slechts 4% van de meldingen wordt geen oplossing gevonden.

Welke oplossing werd bereikt? (n = 2142)



5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Betreffende de **evaluatie van de wetgeving** inzake de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, stelt dit onderzoek enkele positieve tendenzen vast.

Een eerste positieve tendens is de vaststelling dat een **grotere kennis en vertrouwdheid** met de problematiek van ongewenst gedrag op het werk leidt tot een grotere tevredenheid over de wetgeving. Dezelfde wetgeving (i.e. 11 juni 2002) werd immers in 2007 heel wat positiever beoordeeld dan in 2004.

Een tweede positieve tendens houdt verband met de **wijzigingen** die opgenomen werden in de wet van 6 juni 2007. Globaal genomen is de tevredenheid over deze wet groter dan over de wet van 11 juni 2002 (in vergelijking tot beide meetmomenten). Daar waar de wet van 11 juni 2002 nog een duidelijke lacune vertoont wat betreft mogelijkheden tot misbruik, blijkt deze lacune in de wet van 6 juni 2007 ondervangen wat tot uiting komt in een positieve evaluatie van dit deelaspect. We kunnen hieruit concluderen dat, volgens de praktijk, de wet van 6 juni 2007 een verbetering is ten opzichte van de wet van 11 juni 2002

De integratie met de problematiek van psychosociale belasting op het werk en de verduidelijking van de rol van de vertrouwenspersonen worden als pluspunt bij de wet van 6 juni 2007 aangehaald.

Ook de **kwalitatieve analyse** van de open vraag met betrekking tot de valkuilen die volgens de respondenten nog bestaan in de wetgeving toont aan dat de wetgeving van 6 juni 2007 duidelijk als een verbetering wordt beschouwd ten opzichte van de wetgeving van 11 juni 2002. Zo wordt de gebruikte terminologie en de nood aan extra aandacht voor primaire preventie niet meer aangehaald als knelpunten in de wet van 6 juni 2007. En hoewel de mogelijkheid tot misbruik nog steeds wordt aangekaart, wordt ook hier de positieve evolutie benoemd ten opzichte van de wet van 11 juni 2002. De lacunes in de wet van 6 juni 2007 bevinden zich volgens de respondenten op het vlak van het statuut van vertrouwenspersonen en preventieadviseurs enerzijds, en het feit dat de wetgeving sterk vertrouwt op de goodwill van de werkgever om ongewenst gedrag op het werk aan te pakken.

Betreffende de **stand van zaken met betrekking tot de preventie en aanpak van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag** in Belgische organisaties, stellen we gemiddeld gezien een positieve evolutie vast. Het aantal organisaties dat nog niet volledig op de hoogte is van de wettelijke verplichtingen inzake deze problematiek is sterk gedaald, alsook het aantal organisaties dat wel op de hoogte is maar nog geen specifieke stappen gepland heeft om daar ook effectief werk van te maken binnen de organisatie. Deze daling gaat gepaard met een stijging in aantal organisaties die zich in verdere fasen van het implementatieproces bevinden, zijnde het uitwerken van een procedure (fase 3), het implementeren van de procedure (fase 4) en het toepassen van de procedure bij concrete casussen in de praktijk (fase 5).

Ondanks de daling in aantal organisaties die zich 'slechts' in fase 1 en fase 2 van het implementatieproces bevinden, blijft een beduidend aantal organisaties onvoldoende op de hoogte te zijn van de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de preventie en aanpak van ongewenst gedrag op het werk. Daar waar grote organisaties met meer dan 500 medewerkers een grote positieve evolutie doorgemaakt hebben en de overgrote meerderheid reeds procedures heeft geïnstalleerd, blijven de kleinere en middelgrote organisaties achterop met een groot aantal die nog niet volledig op de hoogte is van de wettelijke verplichtingen.

Dit betekent dat de sensibilisatie acties die in het kader van de wetgeving omtrent de aanpak en preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werden opgezet hun doel niet gemist hebben en vooral grotere organisaties heeft aangezet om hiervan werk te maken. Maar kleinere en middelgrote organisaties hebben een achterstand in te halen. Daarom is het in de toekomst dan ook noodzakelijk om specifieke sensibilisatie acties te ondernemen die deze doelgroep gericht kan bereiken.

Dit onderzoek toont aan dat de aanpak van de problematiek (cfr. initiatief om procedure op te stellen, beleid uitwerken, bemiddelen, communicatie verzorgen ...) vooral in handen ligt van de gespecialiseerde diensten zoals de interne en externe preventiediensten, en HR. Bemiddeling wordt bijvoorbeeld vooral gedaan door personen die vertrouwd zijn met de problematiek (zoals dit ook door de wetgeving beoogd wordt): het zijn voornamelijk vertrouwenspersonen en preventieadviseurs die deze taak op zich nemen.

In bijna alle organisaties krijgen deze personen een specifieke opleiding over de aanpak en preventie van ongewenst gedrag op het werk. De nood naar opleidingen gaat echter verder dan enkel de opleiding voor vertrouwenspersonen en preventieadviseurs. Men vindt dat ook directe leidinggevende goed zouden varen met een bijkomende opleiding over deze problematiek, waarbij directe leidinggevendenden eerst bewust gemaakt worden van hun rol in het voorkomen en aanpakken van geweld, pesterijen en ongewenst gedrag op het werk. Daarnaast zouden opleidingen gericht op het aanleren van specifieke vaardigheden belangrijk zijn.

Het feit dat een verschuiving heeft plaatsgevonden met betrekking tot de verantwoordelijkheid omtrent de preventie en aanpak van ongewenst gedrag op het werk naar meer gespecialiseerde diensten (waar in 2004 vooral het algemeen management dit op zich nam) is een positieve evolutie, waar toch een kanttekening dient gemaakt te worden. Het blijft immers belangrijk dat deze gespecialiseerde diensten ondersteund worden door het algemeen management in hun werking. Een belangrijke rol in het creëren van draagvlak voor de aanpak en preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk is en blijft weggelegd voor het algemeen management. Enkel wanneer het algemeen management hierin haar verantwoordelijkheid opneemt, kunnen de directe hiërarchische lijn en op termijn ook het gehele personeel geresponsabiliseerd worden.

Tenslotte stellen we vast dat men bij een groot aantal van meldingen een constructieve oplossing vindt waarbij het ongewenst gedrag stopt of een verzoening bereikt wordt. Slechts in beperkte gevallen kan niet meer samengewerkt worden wat resulteert in een (vrijwillig of onvrijwillig) ontslag of een overplaatsing naar een andere afdeling. In slechts 4% van de meldingen kan men niet tot een oplossing komen.

BIJLAGE

VRAGENLIJST