

Pesten op het werk



Vrije visie, eigen stem



Pesten op het werk

Vrije visie, eigen stem



D/1831/2016/17/11000

V.U.: Mario Coppens, Koning Albertlaan 95, 9000 Gent. 09/2016

INHOUD

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| WOORD VOORAF | 5 |
| INLEIDING | 7 |
| 1. WAT IS PESTEN? | 9 |
| 1.1 Definitie..... | 10 |
| 1.1.1 Wat is het niet?..... | 11 |
| 1.1.2 Stress..... | 11 |
| 1.1.3 Conflict..... | 11 |
| 1.1.4 Andere vormen van agressief gedrag..... | 12 |
| 1.1.5 Extern geweld, lichamelijk geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk..... | 12 |
| 1.1.6 Slechte arbeidsomstandigheden..... | 12 |
| 1.2 Kenmerken van pesten..... | 13 |
| 1.2.1 Duur..... | 13 |
| 1.2.2 De slachtoffers..... | 13 |
| 1.2.3 De pesters..... | 13 |
| 1.2.4 Culturele verschillen..... | 13 |
| a. Waar komt pesten zoal voor?..... | 14 |
| b. Welke functie heeft de pester?..... | 15 |
| 1.3 Soorten van pesterijen..... | 16 |
| 1.4 Oorzaken van pesterijen..... | 16 |
| 1.4.1 Oorzaken in de organisatie..... | 16 |
| a. Organisatiestress..... | 16 |
| b. Falen van de leidinggevenden..... | 16 |
| 1.4.2 Oorzaken in de groep..... | 17 |
| a. Zondebokfenomeen..... | 17 |
| b. Niet accepteren van het 'anders' zijn..... | 17 |
| c. Competitie om privileges..... | 17 |
| d. Aanpassen aan groepsnormen..... | 18 |
| 1.4.3 Oorzaken in het slachtoffer..... | 18 |
| a. Sociale capaciteiten en zelfbewustzijn / zelfwaardegevoel..... | 18 |
| b. Neuroticisme..... | 18 |
| c. Prestatiebereidheid en nauwkeurigheid..... | 18 |
| d. Wat is oorzaak en wat is gevolg?..... | 18 |
| 1.4.4 Oorzaken in de dader..... | 19 |
| a. Pesten gebaseerd op de eigen belangen..... | 19 |
| b. Pesten omwille van persoonlijke redenen..... | 19 |
| c. Onbewuste pesten..... | 19 |

| | | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.5 | Gevolgen van pesten | 20 |
| 1.5.1 | Gevolgen voor de gezondheid van de slachtoffers | 20 |
| | a. Algemene gevolgen | 20 |
| | b. Trauma | 20 |
| | c. Specifieke gevolgen | 21 |
| | d. Ziekte-afwezigheid | 21 |
| 1.5.2 | Sociale gevolgen | 22 |
| 1.5.3 | Economische gevolgen | 22 |
| 1.6 | Hoe omgaan met pesten? | 22 |
| 1.6.1 | Het slachtoffer grijpt zelf in | 23 |
| | a. Op een persoonlijke manier | 23 |
| | b. Hulp zoeken | 24 |
| | c. Het inschakelen van professionele hulp | 25 |
| 1.6.2 | Handelingen van professionele hulpverleners | 25 |
| 1.6.3 | De organisatie grijpt in | 27 |
| | a. Risicoanalyse: welke risico's voor pesten zijn in het bedrijf aanwezig? | 27 |
| | b. Specifieke en onrechtstreekse voorzorgsmaatregelen | 27 |
| 2. | DE ROL VAN DE ARBEIDSGENEESHEER, DE PSYCHOSOCIALE PREVENTIEADVISEUR EN DE VERTROUWENSPERSOON | 29 |
| 2.1 | Tussenkomst van de arbeidsgeneesheer | 29 |
| 2.2 | Rol van de psychosociale preventieadviseur | 29 |
| 2.3 | Rol van de vertrouwenspersoon | 31 |
| 3. | WET- EN REGELGEVING | 32 |
| 3.1 | Wettelijk kader | 32 |
| 3.2 | Definities | 32 |
| 3.3 | Preventie | 33 |
| 3.4 | Actiemiddelen ten dienste van de persoon | 35 |
| 3.5 | Verloop van de interne procedure | 36 |
| 3.6 | Auditoraat | 37 |
| 3.7 | Rechtbank | 38 |
| | 3.7.1 Strafrechtelijke procedure | 38 |
| | 3.7.2 Burgerrechtelijke procedure | 38 |
| 3.8 | Ontslagbescherming | 39 |

Woord vooraf

Deze publicatie is de gedeeltelijke weergave van het onderzoek van Hugo D'Hertefelt en Florence Laigle naar pesten en de rol van de arbeidsgeneesheer. Hugo D'Hertefelt is socioloog en wetenschappelijk medewerker bij het Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden en Dr. Florence Laigle is bedrijfsarts.

In het eerste deel van de publicatie wordt dieper ingegaan op het verschijnsel pesten. Wat is pesten, wat zijn de kenmerken, oorzaken en gevolgen van pesten? Welke voorzorgsmaatregelen kunnen bedrijven nemen en hoe gaat men het beste met pesten om?

Deel 2 behandelt de rol van de arbeidsgeneesheer, de psychosociale preventieadviseur en de vertrouwenspersoon bij pesterijen. Wat kunnen of moeten zij doen wanneer zij met een geval van pesten worden geconfronteerd.

Het derde deel eindigt ten slotte met een overzicht van de wet- en regelgeving over pesten op het werk.

Inleiding

De laatste tien jaar is er in de samenleving een evolutie merkbaar op het gebied van ongewenst gedrag. Ongewenst gedrag komt vaker voor of wordt vaker via de media onder de aandacht gebracht: agressie in het verkeer, ongewenste seksuele intimiteiten (op het werk en elders), geweld op het werk, pesten op school en op het werk. Ongewenst gedrag wordt vandaag minder aanvaard of scherper afgekeurd. Er zijn ook meer regels en meer voorzorgsmaatregelen dan vroeger.

Algemeen kan men zeggen dat er meer aandacht is voor de gezondheid en de kwaliteit van het leven, ook voor de psychische gezondheid, zoals depressie en posttraumatische stress, denken we maar aan de initiatieven betreffende slachtofferhulp. Het werkmilieu ontsnapt niet aan deze verschuivingen. Door de toename van dienstverlenende en verzorgende activiteiten is het relationele aspect in het werk belangrijker geworden, evenals de emotionele druk die er mee gepaard gaat. Meer en meer mensen worden geconfronteerd met problemen die ze niet aankunnen, zowel in het werk als in het privéleven, met stress, burn-out of depressie als gevolg. Agressie en geweld komen ook in het werkmilieu steeds meer voor en dit niet alleen bij bijvoorbeeld geldtransporten maar ook in de gezondheidszorg en de sociale dienstverlening, het openbaar vervoer, de horeca, de detailhandel en de warenhuizen. Een groot deel van de beroepsbevolking heeft te maken of kan te maken krijgen met agressief gedrag van het publiek. Naast dit externe geweld is er ook intern geweld: het ongewenste gedrag dat uitgaat van collega's, leidinggevend en ondergeschikten en dat de vorm aanneemt van pesterijen, lichamelijk geweld, ongewenste seksuele intimiteiten, enzovoort.

De problematiek van het pesten op het werk en van het ongewenste gedrag in het algemeen vergt vanzelfsprekend een zeer vertrouwelijke aanpak. Het eerste contact hierover is heel belangrijk zowel voor de hulpzoeker, voor wie het ongetwijfeld een moeilijke stap is, als voor de hulpverlener, die zorgvuldig met de vraag naar hulp moet kunnen omgaan. Hulpverlening op het gebied van pesten op het werk vergt een persoonlijke aanpak, namelijk de opvang van de hulpvrager. Daarnaast moet de hulpverlener ook algemeen werken aan het voorkomen van pesten en de risico's op pesten op het werk.

1. Wat is pesten?

Er worden verschillende woorden gebruikt om ongewenst gedrag aan te duiden. In het Engels zegt men 'mobbing', 'bullying' of 'harrassment', in het Frans 'harcèlement moral', in het Duits 'psychoterror' en in het Nederlands: 'pesten', 'psychische terreur' of 'systematisch pestgedrag'. Een veelvuldig gebruikte term is 'mobbing'. De term werd voor het eerst gebruikt in de dierenwereld om het agressieve gedrag van een groep dieren ten opzichte van één enkel dier aan te duiden. Later gebruikte men die term ook om te spreken over geweld onder kinderen in scholen. Het was Heinz Leyman, de grondlegger van het Europees onderzoek naar pesten in het werkmilieu, die de term in de jaren tachtig voor het eerst hanteerde om er het systematische pestgedrag in het werkmilieu mee aan te duiden.

In de noordelijke landen (Finland, Noorwegen, Zweden, Denemarken) en de Duitstalige landen (Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland) is 'mobbing' de meest gebruikte term. In Engeland en andere Engelstalige landen (o.a. Australië) is de term 'bullying' populair. Volgens sommige onderzoekers slaat bullying meer op individueel agressief gedrag van hiërarchische oversten, terwijl 'mobbing' meer het groeps karakter of een groepsverschijnsel weergeeft. In de Verenigde Staten hoor je ook de term 'harassment'.

1.1 Definitie

Het Informatieblad van het Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het Werk stelt de volgende mogelijke definitie voor:

Pesten op het werk is herhaald en onredelijk gedrag dat tegen een werknemer of groep van werknemers is gericht en een risico oplevert voor de gezondheid en de veiligheid.

Met onredelijk gedrag bedoelt men gedrag dat, rekening houdend met alle omstandigheden, leidt tot vernederen, kleineren of bedreigen. Het levert risico's op voor zowel de geestelijke als de lichamelijke gezondheid van de werknemer.

Verder wordt er nog aan toegevoegd dat pesten vaak samen gaat met machtsmisbruik of een verkeerd gebruik van machtsmiddelen, waarbij het slachtoffer zich niet genoeg kan verdedigen.

Nederlandse onderzoekers geven nog een tweede definitie:

Vernederend, vijandig of intimiderend gedrag op het werk, gericht op steeds dezelfde persoon, dat vaak voorkomt, langdurig plaatsvindt en waartegen de persoon, die hiervan het doelwit is, zich moeilijk kan verweren.

Pestgedrag uit zich in heel veel verschillende handelingen en gedragingen. Het gaat daarbij om gedrag dat zich telkens herhaalt en ook een zekere tijd duurt. De meeste onderzoekers maken een onderscheid tussen pesten enerzijds en tijdelijke, voorbijgaande conflicten tussen mensen op de werkvloer zonder nadelige gevolgen voor de betrokkenen anderzijds.

Bij pesten op het werk gaat het steeds om zeer negatief en zelfs vernietigend gedrag, zowel verbaal als non-verbaal. Het kan omschreven worden als vijandig, vernederend, kleinerend en bedreigend. Meestal wordt ook steeds dezelfde persoon het slachtoffer van de pesterijen op het werk. De gevolgen van het pesten zijn dan ook heel nadelig voor de slachtoffers. De persoonlijkheid en de lichamelijke en psychische waardigheid van een persoon kunnen worden aangetast. Er zijn ook sociale gevolgen zoals jobverlies en de verslechtering van de werkomgeving of het arbeidsklimaat. Vandaag is er wel al een grotere aandacht en bezorgdheid voor de psychische schade die aan slachtoffers kan worden toegebracht, maar toch wordt de ernst en de omvang van psychische schade nog te weinig ernstig genomen, ook door hulpverleners.

Een laatste belangrijk punt is dat bij pesten de macht tussen de partijen ongelijk is verdeeld. De ene partij is niet in staat om zich behoorlijk te verweren en de andere partij voelt zich onkwetsbaar.

Deze ongelijkheid tussen de partijen is een belangrijk verschil met andere vormen van conflicten die tussen mensen op het werk kunnen voorkomen.

1.1.1 Wat is het niet?

Niet alles wat mis gaat tussen mensen op het werk is pesten. Niet elk conflict, niet elke plagerij is pesten.

1.1.2 Stress

Pesterijen vormen ongetwijfeld een bron van stress in het werkmilieu. Vele onderzoekers noemen pesten een extreme vorm van sociale stress. Sociale stress vloeit voort uit conflicten met collega's, leidinggevenden of ondergeschikten. Ook de taakhoud of het werk zelf kunnen aanleiding geven tot stress (over- of onderbelasting, te veel of te weinig verantwoordelijkheid of zelfstandigheid, het werk niet aankunnen). Daarnaast kunnen ook de werkomstandigheden (gevaar of hinder van de omgeving) en de arbeidsvoorwaarden (werkonzekerheid, arbeidstijden) aanleiding geven tot stress.

Stress op het werk kan een oorzaak zijn van pestgedrag. Het verschil tussen werkstress en pesten zit vooral in de gevolgen voor de slachtoffers. Deze zijn zwaarder in het geval van pesten omdat daarbij de bedoeling aanwezig is om te vernederen en om schade te berokkenen.

Bij werkstress kan er sprake zijn van te veel werk of te weinig ondersteuning of hulpmiddelen, maar de bedoeling om schade te berokkenen is er niet of wordt niet zo gevoeld.

Dat neemt niet weg dat ook werkstress psychische en lichamelijke schade met zich mee kan brengen, wat bijvoorbeeld het geval is bij burn-out: een soort depressieve toestand als gevolg van werkstress of oververmoeidheid.

1.1.3 Conflict

Pesterijen zijn iets anders dan de gewone conflicten tussen mensen die eerder regel zijn dan uitzondering. De verschillende kenmerken van pesten die hierna zijn opgesomd, helpen om het onderscheid te maken. Bij een gewoon conflict is er doorgaans een vorm van gelijkheid tussen de partijen of men erkent op zijn minst dat de ander een andere mening heeft.

Als er al van onrechtmatige handelingen sprake is, blijven ze niet duren of er worden excuses aangeboden. Het systematisch viseren van één persoon is er meestal niet bij.

Pesten is vaak het gevolg van onderdrukte conflicten of van niet of slecht opgeloste conflicten. Conflicten kunnen wel verandering en vernieuwing teweeg brengen als er voldoende respectvol met elkaar wordt omgegaan en de bereidheid aanwezig is om van elkaar te leren.

Dat is bij pestgedrag zeker niet het geval.

1.1.4 Andere vormen van agressief gedrag

Niet alle vormen van agressief gedrag moeten als pesten worden beschouwd.

Het tirannieke gedrag van een baas

- Het neigt naar pesten als dit gedrag steeds op één individu gericht is. Het is geen pesten als iedereen zonder onderscheid er het slachtoffer van is. In dergelijke gevallen is een gezamenlijke actie de enige manier om dit te doen stoppen.

Eenmalige uitingen van agressie

- Voor wie zulke uitingen moet ondergaan, kan het wel gevolgen hebben voor de gezondheid, maar hier gaat het niet om pesten. Uitingen van pesten worden vaak herhaald en slepen een lange tijd aan.
- In sommige gevallen kan een éénmalige handeling ook als pesten worden beschouwd omdat ze uitermate brutaal of vernederend was. Als men een dergelijk geval dan van dichterbij bekijkt, merkt men vaak aanwijzingen op van andere, minder opvallende pesterijen die het slachtoffer niet zo had gevoeld of had willen aanvoelen.

1.1.5 Extern geweld, lichamelijk geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk

In de praktijk is het onderscheid met pesten niet altijd goed te maken en is er soms overlapping. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen extern en intern geweld.

Extern geweld komt voor in beroepen waarbij er een direct contact is met het publiek en in beroepen waarbij met geld of waardevolle producten wordt gewerkt.

Pesten is intern geweld.

Lichamelijk en seksueel geweld worden door sommige onderzoekers wel beschouwd als mogelijke pesterijen maar er is ook vastgesteld dat lichamelijk geweld heel weinig voorkomt. Ook kunnen bepaalde gedragingen leiden tot of overgaan in pesterijen.

1.1.6 Slechte arbeidsomstandigheden

Is het voortdurend in slechte omstandigheden moeten werken een vorm van pesten? Het onderscheid is niet altijd eenvoudig. Het is vooral de bedoeling waarmee dit gebeurt, die hier het verschil maakt. Als het de bedoeling is om iemand daarmee te treffen, te kleineren, te laten voelen dat hij minder waard is dan anderen op het werk, dan is er sprake van pesten.

1.2 Kenmerken van pesten

Belgisch onderzoek heeft uitgewezen dat 11,5% van de ondervraagden altijd of het grootste deel van de tijd met minstens één vorm van pestgedrag te maken heeft gehad, 8% heeft te maken gehad met ongewenst seksueel gedrag op het werk en 3,5% met lichamelijk geweld.

1.2.1 Duur

De duur van pesterijen is verschillend van de alledaagse plagerijen op het werk. Uit Zweedse, Noorse en Duitse studies blijkt dat de duur van pesten varieert tussen 15 en 47 maanden. Pesten begint meestal als men nieuw is in het werkmilieu. Maar ook als men al geruime tijd in dienst is, kan men het slachtoffer van pesten zijn. Er is een verhoogd risico op pesten als er veel personeelswisselingen voorkomen, bij een nieuwe baas of de overplaatsing van een medewerker naar een nieuwe arbeidsplaats.

1.2.2 De slachtoffers

Dubbel zoveel vrouwen als mannen zijn het slachtoffer van pesten. Vrouwen zijn ook vlugger geneigd om klachten te melden en hulp te zoeken dan mannen.

Pestgedrag en ongewenst seksueel gedrag op het werk liggen dicht bij elkaar, bijvoorbeeld wanneer vrouwen niet ingaan op de avances van hun chef. Vrouwen zijn het vaak niet gewoon om zich agressief op te stellen en laten zich gemakkelijker vangen in dominante verhoudingen. Zij moeten nog meer leren om 'nee' te zeggen en om zich te verzetten. Ook werken vrouwen vaker in sectoren waar er meer risico is voor pesten en vaker in ondergeschikte posities waardoor ze minder vertegenwoordigd zijn in leidinggevende functies. Pesten gebeurt immers meer van leidinggevende naar ondergeschikte dan omgekeerd. Belgisch onderzoek wijst ook uit dat vrouwen meer het slachtoffer zijn van ongewenst seksueel gedrag op het werk en van geweld dan mannen.

1.2.3 De pesters

Onder de pesters zijn over het algemeen meer mannen dan vrouwen. Ook hier speelt het feit dat vrouwen ondervetegenwoordigd zijn in leidinggevende functies en leidinggevend zijn vaak de pesters. Vrouwen zouden ook eerder vrouwen pesten en mannen eerder mannen, maar vrouwen worden ook vaak uitsluitend door mannen gepest. Het omgekeerde, mannen die uitsluitend door vrouwen worden gepest, komt zelden voor.

Vaak zijn er meerdere pesters. Hier zijn er ook culturele verschillen. In Duitse studies komen vaker meerdere pesters voor en is er een verband tussen het aantal pesters en de duur van het pesten: hoe meer pesters hoe langer er wordt gepest.

Ook ongewenst seksueel gedrag wordt meer uitgelokt door mannen.

1.2.4 Culturele verschillen

Een eerste verschil is tussen de Duitstalige landen en de Scandinavische landen. In Duitsland en Oostenrijk is er een meer 'mannelijke' cultuur met een grotere afstand tussen leidinggevend en

ondergeschikten; in Noorwegen, Zweden en Denemarken zou er een meer ‘vrouwelijke’ cultuur zijn waarbij de afstand tussen leidinggevend en medewerkers kleiner is.

Ook zijn er verschillen tussen mannen en vrouwen als men vraagt om een verklaring te geven voor het pest- en geweldgedrag. Vrouwen duiden meer factoren aan die in de persoon(lijkheid) van de pester liggen, zoals gevoelens van afgunst en jaloezie. Mannen wijten het pestgedrag meer aan ongelijkheden op financieel gebied.

Ook de reacties van mannen en vrouwen op het pesten zijn niet dezelfde. Vrouwen hebben gevoelens van angst, woede en verdriet. Mannen trachten meer de gevolgen van het pesten te verbergen voor hun onmiddellijke omgeving (familie, vrienden).

a. Waar komt pesten zoal voor?

In de openbare sector worden dubbel zoveel mensen het slachtoffer van pesten als in de privé-sector. In de overheidsadministratie zijn er het meeste slachtoffers, gevolgd door het onderwijs en de bank- en verzekeringssector. Het aantal slachtoffers neemt ook toe met de bedrijfsgrootte: in grote bedrijven komen meer slachtoffers voor dan in kleine bedrijven.

Pesten zou meer voorkomen in de gezondheidssector, het onderwijs, de openbare sector en de banksector. Minder pesterijen zijn er in de handel, het hotelwezen, de bouw, energie/ water en in de landbouw. Het lage percentage voor bouw, hotel en landbouw is wellicht te verklaren door het feit dat het hier vaak gaat om kleine familiebedrijven. Pesten komt er niet zoveel voor of het wordt niet toegegeven. Het hoge percentage voor de openbare dienst, is wellicht te verklaren door het feit dat men minder gemakkelijk van baan verandert omwille van de vele voordelen die de openbare sector biedt.

Voor de gezondheidssector en het onderwijs geldt dat er doorgaans minder duidelijke taakomschrijvingen zijn en daardoor ook minder duidelijkheid in de beoordeling van het werk. Dat kan aanleiding geven tot pesten.

Pesten is ook meer het probleem van ambtenaren en bedienden, maar het komt zeker ook bij arbeiders voor.

Pesten gebeurt vaak in die sectoren waar de taken niet duidelijk zijn omschreven en waar er dus altijd wel iemand iets te verwijten valt. Dit is het geval in de tertiaire sector, het onderwijs en de medisch-sociale sector. Het is minder het geval in de productie, zeker als die zeer technisch is. Pesten in de privésector is brutaler maar duurt minder lang omdat ze vaak eindigt met het ontslag van de klager. In de openbare sector echter duurt de pesten langer en is ze slopender zowel voor de gezondheid als voor de persoonlijkheid van het slachtoffer.

Voor het vaak voorkomen van pesten in de openbare diensten zijn een aantal verklaringen te geven. Er is meer puur machtsmisbruik en minder het nastreven van ‘winst’. Er wordt ook vaak

beslist boven de hoofden van de medewerkers zonder dat ze zelf echt weten waar ze mee bezig zijn. Er wordt niet steeds van mens tot mens gesproken of onderhandeld over meningsverschillen of conflicten. Vermits men moeilijker kan afdanken of overplaatsen worden andere middelen gebruikt, bijvoorbeeld het isoleren van iemand. Mensen kunnen daardoor hun identiteit en hun relationele vaardigheden verliezen.

In een KMO daarentegen maakt een lang aanslepende pestsituatie niet veel kans omwille van het verlies aan productiviteit. Pesten is er wel, maar ze is kort en brutaal.

Een sector waar men niet zo gemakkelijk aan denkt maar waar ook veel pesten voorkomt, is die van de zorgverlenende verenigingen. Hier komt vrij veel machtsmisbruik voor.

b. Welke functie heeft de pester?

Talrijke studies tonen aan dat in meer dan 50% van de gevallen een leidinggevende bij het pesten betrokken is. Ook hier zijn er weer culturele verschillen: in de Scandinavische landen is de machtsafstand tussen werkgevers en werknemers namelijk kleiner.

Pesten door ondergeschikten ten opzichte van leidinggevendens komt wel voor, maar is eerder uitzonderlijk. Pesten is blijkbaar iets dat met machtsuitoefening heeft te maken.

Ook in België houdt pesten sterk verband met de machtsverhoudingen en vooral de positie of functie die de pester inneemt. Men kan daarbij drie soorten van pesten onderscheiden:

- **pervers pestgedrag:** puur voor het destructieve plezier of omwille van het machtsgevoel;
- **strategische pestgedrag:** om iemand ertoe te bewegen vrijwillig ontslag te nemen;
- **institutioneel pestgedrag:** pesten als beheersinstrument naar het personeel toe.

Het pesten van leidinggevendens komt dus niet zoveel voor maar het in de media brengen van het verschijnsel pesten leidt soms wel tot misbruik. We denken hierbij aan valse beschuldigingen voor ongewenst seksueel gedrag op het werk en aan gezamenlijke acties om een leidinggevende uit te sluiten.

1.3 Soorten van pesterijen

Pesten kan op verschillende manieren gebeuren:

- door maatregelen te nemen die de opdrachten en de beslissingsmogelijkheden van het slachtoffer inperken;
- door sociale isolering of uitsluiting: men spreekt niet meer tegen het slachtoffer;
- door de persoon en zijn privé-leven aan te pakken: hem uitlachen of belachelijk maken;
- door verbale bedreigingen of verbaal geweld: roepen, schreeuwen, bekritisieren of ontmoedigen in het bijzijn van anderen;
- door lichamelijke bedreiging en geweld.

Soms spreekt men ook van roddelen zoals dat bij pesten op school het geval is. Roddelen komt het meest voor. Organisatorische maatregelen, verbaal geweld en sociale isolering komen in gelijke mate voor. Aanvallen op de persoon en zijn privé-leven komen minder voor en lichamenlijk geweld komt zelden of vrijwel niet voor.

Sociale isolering of uitsluiting en persoonlijke aanvallen komen meer voor bij pesten tussen collega's en minder bij pesten door een leidinggevende. Pesten is het hevigst als zowel collega's als leidinggevendens eraan deelnemen.

1.4 Oorzaken van pesterijen

De oorzaken van pestgedrag kunnen liggen in de organisatie, in de groep, in de persoon van de dader en in de persoon van het slachtoffer.

1.4.1 Oorzaken in de organisatie

Een slechte arbeidsorganisatie en problemen met leidinggevendens kunnen de oorzaken zijn van pesten.

a. Organisatiestress

Een gevaar voor pesten ontstaat wanneer mensen onder stress moeten werken. Gestresste mensen komen minder tegemoet aan de verwachtingen van anderen waardoor er zich afstotingsverschijnselen kunnen voordoen. Iemand die niet kan volgen, wordt al gauw als onaangepast beschouwd: men ziet de andere dan niet meer als een persoon maar als een robot. Niet zozeer het te veel of te weinig werk vormt het probleem maar wel het ontbreken van interne regelingen, zowel van het gedrag als van de werkmethoden. Het is dus heel geloofwaardig om ervan uit te gaan dat werkstress de kans op pesten vergroot.

Als men de gepesten zelf naar de oorzaken vraagt, dan wordt werkstress het meest genoemd.

b. Falen van de leidinggevendens

Een tweede oorzaak van pesten is het falen van de leidinggevendens. Leidinggevendens zijn trouwens in veel gevallen actief betrokken bij pesten. Een aanzienlijk deel van de gepesten in onder-

zoeken duidt een zwakke leiding aan als een wezenlijke oorzaak van het pestgedrag. Met zwak wordt gedacht aan:

- slechte informatievoorziening door de leidinggevende;
- gebrek aan bereidheid tot delegeren.

Slechte communicatie en een gebrek aan waardering en erkenning zijn oorzaken van pesten. Met de moderne communicatietechnieken gaat het echte luisteren naar de anderen, de dialoog en het respect verloren. Het vermijden van conflicten is ook niet altijd de beste oplossing; het is beter de dingen uit te spreken. Leidinggevendens hebben vaak een louter instrumentele houding tegenover hun werknemers: ze beschouwen ze enkel als middel tot het bereiken van een doel. Vandaar dat ze mensen verkiezen die geschikt zijn voor alle taken die moeten worden uitgevoerd, die polyvalent zijn en aanpasbaar. Verschillen tussen mensen worden in zulke gevallen niet geaccepteerd. Uitstotingsverschijnselen maken dan ook meer kans.

1.4.2 Oorzaken in de groep

Als oorzaken zijn te noemen: het zondebokfenomeen, afgunst, de strijd om de gunst van de meerdere, het anders zijn dan de anderen, een gespannen werksfeer en het slechte bedrijfsklimaat.

a. Zondebokfenomeen

Welke groepsmechanismen spelen een rol in het pestproces? Hoe wordt iemand tot pestslachtoffer geselecteerd? Zo komen we bij het zondebokfenomeen. Groepen zouden angst en conflicten en de spanning die dit meebrengt, afreageren op een zondebok als een vorm van omgaan met de druk waaraan ze zijn blootgesteld. Dat kan ook als een manier van overleven worden beschouwd. Hoe meer angst en stress er is in het werkmilieu en hoe meer conflicten er zijn, hoe groter de kans dat pesten voorkomt. Het verband tussen deze groepsreacties en de organisatorische factoren is duidelijk.

b. Niet accepteren van het 'anders' zijn

Mensen die anders zijn dan de anderen lopen meer kans om gepest te worden, bijvoorbeeld gehandicapten.

Er zijn heel wat risicosituaties en -personen: atypische personen (vb. de atypische mannelijke kinderverzorgers), 'sterke' persoonlijkheden, mensen die té bekwaam zijn of die te veel ruimte innemen, mensen die niet de goede 'kaart' of niet het goede netwerk hebben, minder presterende mensen, mensen die tijdelijk kwetsbaar zijn.

c. Competitie om privileges

Privileges zijn bijvoorbeeld status, promotie, een betere werkruimte of computer. Er zijn verschillen tussen mensen in het nastreven van zulke privileges. Sommigen zijn daarin agressiever en zelfverzekerder dan anderen. Pestgedrag kan dan helpen om de eigen positie te versterken. De

pester zal overigens trachten om de rest van de groep mee te krijgen door bijvoorbeeld het slachtoffer in een kwaad daglicht te stellen.

d. Aanpassen aan groepsnormen

Indien een individu zich niet aan de normen en waarden of de machtsstructuur van de groep aanpast, is er meer kans op pestgedrag.

1.4.3 Oorzaken in het slachtoffer

a. Sociale capaciteiten en zelfbewustzijn / zelfwaardegevoel

Verschillende onderzoeken geven aan dat zowel een laag als een hoog zelfwaardegevoel problematisch is. In het geval van pesten geldt dit zowel voor de pester als voor de gepeste.

Uit onderzoek blijkt dat onzekerheid, het onvermogen om zich goed uit te drukken en onevenwichtigheid bij slachtoffers belangrijke oorzaken zijn van pesten.

- Iemand met een laag zelfbeeld is vatbaarder voor kritiek, krenking en afkeuring en zal zich vlugger onrechtmatig behandeld voelen en daardoor negatiever reageren op de pesters, wat het pestgedrag nog zal doen toenemen. Het onderzoek naar agressie wijst erop dat mensen met een laag zelfwaardegevoel op beledigingen agressiever en dus sociaal onaangepaster reageren.

b. Neuroticisme

Slachtoffers vertonen dikwijls klaaggedrag en hulpeloosheid. Bij bijna alle slachtoffers wordt dan ook een grote mate van depressie vastgesteld of neuroticisme. Er zijn aanduidingen dat er een verband is tussen depressie en kenmerken van de arbeidssituatie, maar het is niet uit te sluiten dat de twee elkaar beïnvloeden.

Slachtoffers worden in een groep vaak ervaren als erg belastend. De omgeving gaat negatief reageren op het depressief en neurotisch gedrag van de gepesten.

c. Prestatiebereidheid en nauwkeurigheid

Slachtoffers zeggen van zichzelf dat ze eerlijker, nauwkeuriger zijn evenals meer prestatiebereid, kritischer en vernieuwender dan hun collega's. Onderzoeken bevestigen deze tendens. Slachtoffers kijken vaak af van de groepsnormen. Door een hoog zelfbewustzijn en een zekere vorm van morele superioriteit zetten ze zich wat aan de zijlijn.

Sommigen voeren een jarenlange strijd tegen het onrecht dat hen wordt aangedaan en zullen onder geen beding toegeven.

d. Wat is oorzaak en wat is gevolg?

Het is niet uit te sluiten dat een deel van het gedrag en de houding van de slachtoffers veroorzaakt is of versterkt is door het pesten. Het kan zijn dat sommige gepesten zich boven hun pesters ver-

heven voelen als een manier om hun zelfwaarde te behouden, ook al omdat ze het pesten toch niet kunnen stoppen.

1.4.4 Oorzaken in de dader

a. Pesten gebaseerd op de eigen belangen

De dader is erop uit om zijn eigen invloed en macht te vergroten. Het slachtoffer is een storend element in het realiseren van daders eigen doelen en belangen. De wettelijke en moreel aanvaardbare middelen ontbreken om die belangen te beschermen en dus gaat men pesten. In het geval van pesten door leidinggevenden is de grens met organisatorische maatregelen niet altijd gemakkelijk te trekken, bijvoorbeeld wanneer de werkgever iemands uurrooster opzettelijk wijzigt.

b. Pesten omwille van persoonlijke redenen

Het willen herstellen van een minderwaardigheidsgevoel en onzekerheid over zichzelf kan tot pesten leiden. Onzekerheid over zichzelf kan ervoor zorgen dat men anderen overdreven gaat controleren. Een gebrek aan zelfvertrouwen bij leidinggevenden kan ertoe leiden dat ze op een agressieve manier de anderen van hun gelijk proberen te overtuigen.

Mensen willen hun zelfwaardegevoel in stand houden en vermeerderen. Dat kan via prestatie, belang en betrokkenheid. In het werkmilieu zijn deze drie elementen aanwezig, zeker voor de leidinggevende van een afdeling. Presteren is uiterst belangrijk (niet alleen de eigen prestatie maar ook het beter presteren van een medewerker); de prestaties van de afdeling zijn voor de leidinggevende van groot belang want zijn eigen aanzien hangt ervan af en er is in een afdeling uiteraard een grote betrokkenheid. Alle elementen voor een hoog zelfwaardegevoel zijn dus aanwezig. Dat zelfwaardegevoel wordt dan ook zwaar op de proef gesteld als iemand anders beter presteert. Via roddel of allerlei maatregelen in de organisatie kan men de prestaties van die ander onrecht aandoen of men gaat die ander uitschakelen door hem weg te pesten. Pesten wordt aldus een manier om het zelfwaardegevoel in stand te houden.

Er is dus een verhoogd risico voor pesten in een omgeving met een zwak presterende leidinggevend een sterk presterende medewerkers. Anderzijds kan ook een hoog zelfwaardegevoel bij de leidinggevende tot tiranniek gedrag leiden want in sommige gevallen gaat dit gepaard met perfectionisme, arrogantie en narcistisch gedrag.

c. Onbewuste pesten

Soms zijn daders zich niet bewust van de effecten van hun gedrag op het slachtoffer, vooral wanneer er door een slechte communicatie geen of weinig reactie komt op hun gedrag. De daders beschouwen de reacties die ze krijgen op hun gedrag niet als een gevolg van hun eigen daden, maar vinden dat het de slachtoffers zijn die overdreven, ongepast en onverstandig reageren. Dat komt omdat mensen vlugger geneigd zijn om de oorzaken van gebeurtenissen toe te schrijven

aan de karaktereigenschappen van personen dan aan de omgeving rondom hen, zelfs als de invloed van de omgeving overduidelijk is.

1.5 Gevolgen van pesten

1.5.1 Gevolgen voor de gezondheid van de slachtoffers

Mogelijke gezondheidseffecten zijn: psychosomatische klachten (o.a. nervositeit, hoofdpijn, slaapmoeilijkheden), depressie, posttraumatisch stresssyndroom en angststoornissen. Vele slachtoffers zijn in behandeling bij een arts of therapeut.

Men maakt ook een onderscheid tussen algemene gevolgen, trauma en specifieke gevolgen.

a. Algemene gevolgen

Stress en **angst** komen het meest voor in het beginstadium van het pesten wanneer er nog hoop is op een oplossing of wanneer er nog verweermogelijkheid is. Het leidt tot stoornissen zoals vermoeidheid, nervositeit, slaapproblemen, hoofdpijn, spijsverteringsmoeilijkheden en ruglijden. Het zijn reacties van het lichaam en een poging tot aanpassing aan de toestand waaraan men is onderworpen. Maar er is meer. Er is ook het gevoel van onmacht, vernedering en de idee dat die toestand niet normaal is. Als de situatie niet blijft duren, bijvoorbeeld omdat er excuses worden aangeboden, kan het slachtoffer terug een evenwicht vinden. Dan verdwijnen de symptomen en zijn er geen verdere gevolgen voor de gezondheid.

Depressie treedt op wanneer het pesten aanhoudt en/of verscherpt. Dan komen gevoelens van verdriet, minderwaardigheid of overdreven schuldgevoel naar boven en steekt een verlies van verlangen of een verlies van interesse in de dingen de kop op. Zware depressiviteit kan leiden tot zelfmoord. Het is vreemd dat slachtoffers wel vaak depressief zijn maar zonder dat ze een laag zelfwaardergevoel hebben. Uit stressonderzoek blijkt nochtans dat er een sterke samenhang is tussen het aantasten van het zelfwaardergevoel en depressie.

Er is dus blijkbaar een verschil tussen de effecten van pesten en van stress in het algemeen wat dit aspect betreft. Mogelijke verklaringen zijn dat slachtoffers vaak goed presteren en zich – althans een tijdje – niet verantwoordelijk voelen voor de toestand waarin ze zich bevinden en/ of dat ze bij langdurig pesten over een vrij groot incasseringsvermogen beschikken want anders houden ze het niet vol.

Psychosomatische klachten doen zich voor omdat het lichaam agressie waarneemt die het brein niet kan begrijpen. Dit kan aanleiding geven tot een hele waaier van stoornissen: spectaculair gewichtsverlies of -toename, spijsverteringsmoeilijkheden die bijvoorbeeld een maagzweer kunnen veroorzaken, hormonale stoornissen, hoge bloeddruk, evenwichtsstoornissen, huidziekten. Er is inderdaad een grote wisselwerking tussen het lichamelijk en het psychisch functioneren.

b. Trauma

Na maanden van pesten en door het langdurig lijden dat daar het gevolg van is, kan er een duidelijke psychische stoornis optreden. Bij andere vormen van zware werkdruk is er een terugkeer naar de normale toestand van de persoon wanneer dat lijden wegvalt. Bij pesten is dat vaak niet het geval. Het laat sporen na: van eventuele stress als gevolg van het pesttrauma tot blijvende persoonlijkheidsveranderingen. Dit komt onder meer omdat de minderwaardige gevoelens blijven, zelfs als de agressie er niet meer is. Een trauma kan men oplopen wanneer men geconfronteerd wordt met een intense, eventueel terugkerende gebeurtenis waarmee men psychisch niet goed kan omgaan. Eén van de zwaarste traumatische gevolgen van pesten is het 'één tegen velen'-gevoel, het niet kunnen beroep doen op de solidariteit met anderen. Men voelt ook ontgoocheling en soms herleeft men tragische belevenissen uit het verleden, bijvoorbeeld de tirannie van een ouder of andere vernederende ervaringen als kind.

c. Specifieke gevolgen

Specifieke gevolgen zijn: schaamte en vernedering, verwarring, veranderingen in de persoonlijkheid en in sommige gevallen psychose.

Schaamte en vernedering zijn overheersende gevoelens bij slachtoffers. Die gevoelens zijn er niet bij andere vormen van lijden door het werk. Het probleem met schaamtegevoelens is dat ze verhinderen dat de slachtoffers over hun problemen praten. Vaak is de realiteit erger dan wat de slachtoffers in het begin durven te zeggen. Wat hen kwetst, is dat ze niet gereageerd hebben of kunnen reageren om de agressie te stoppen.

Verwarring heeft te maken met de tegenstrijdige boodschappen waar slachtoffers vaak mee worden geconfronteerd, d.w.z. men zegt het ene maar men bedoelt het tegenovergestelde. Bijvoorbeeld iemand verwijten dat hij niet (genoeg) werkt maar hem geen werk geven of niet de middelen verstrekken om het werk behoorlijk te doen. Ziekmakend is immers wat we niet begrijpen, de dubbelheid van boodschappen, het niet meer het onderscheid kunnen maken tussen waarheid en leugen. Op de duur gaat het slachtoffer aan alles twijfelen, ook aan zichzelf: bijvoorbeeld 'Is het waar dat ik gek ben, dat ik niet te doen ben, ...?'. Deze toestand leidt dikwijls tot agressie vanwege het slachtoffer.

Veranderingen in de persoonlijkheid van het slachtoffer kunnen de vorm aannemen van aanhoudende depressie maar ook van strengheid, paranoia en overdreven wantrouwigheid tegenover de sociale omgeving. Dit laatste wordt veroorzaakt of versterkt als slachtoffers van pesterijen tegenwerking, ongelooft of wantrouwen ervaren. En dat gebeurt vaak, ook van hulpverleners en therapeuten.

In sommige gevallen leiden pesterijen tot een echte psychische ziekte: een psychose.

d. Ziekte-afwezigheid

Pesterijen vanzelfsprekend tot een hoge ziekte-afwezigheid.

1.5.2 Sociale gevolgen

Het gebeurt dat slachtoffers verloren zijn voor het arbeidsleven omdat ze gebroken zijn door hun ervaringen, overdreven wantrouwig geworden zijn, hun zelfvertrouwen kwijt zijn of omdat ze het niet meer kunnen opbrengen om ook nog maar iets van zichzelf te geven in een nieuw werk. **Invaliditeit, vervroegde uittreding, ontslag**, al of niet met schadeloosstelling, financieel verlies (vb. beperking van de loopbaanmogelijkheden) zijn ook gevolgen van pesterijen.

1.5.3 Economische gevolgen

Er zijn heel wat kostenfactoren:

- kost van de ziekte-afwezigheid: slachtoffers verzuimen meer; 1% van het ziekteverzuim zou te wijten zijn aan pesten;
- kost van ontslagregelingen en overplaatsingen: slechts ongeveer de helft van de slachtoffers blijft op dezelfde werkpost. In alle andere gevallen brengt dat toch een of andere vorm van kosten mee;
- kost van de gevolgen voor de organisatie: er is de beperkte inzet van de medewerker(s) en het negatieve effect op de efficiëntie en de motivatie van de medewerker(s).
- Ook is er de kost van de arbeidsorganisatorische problemen die rechtstreeks samenhangen met pesten en van de tijd die verloren gaat door pesten;
- gerechtskosten.

1.6 Hoe omgaan met pesten?

De oorzaken van pesten moeten niet alleen in de organisatie of in de persoonlijkheid van het slachtoffer gezocht worden, maar men moet alle mogelijke oorzaken in overweging nemen. Belangrijk is dat er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de schuldvraag en de vraag naar de oorzaken. Zoals bij werkstress kunnen er voor pestgedrag velerlei oorzaken zijn. Ook zijn er zoals bij werkstress gevolgen voor de gezondheid die men niet kan negeren.

De volgende factoren kunnen het risico op pesten verhogen:

- werken in openbare diensten, de gezondheids- of sociale sector, het onderwijs;
- een slecht arbeidsklimaat en weinig sociale ondersteuning;
- een groep medewerkers waarin veel frustratie en afgunst voorkomt en die daardoor geneigd is een zondebok te zoeken;
- werkstressfactoren zoals werkonzekerheid en arbeidsorganisatorische problemen;
- weinig ondersteuning van de leiding en vooral een slechte informatievoorziening;
- leidinggevenden die denken dat persoonsgebonden beslissingen enkel door pesten kunnen worden gerealiseerd;

- leidinggevend en die zich qua prestatie bedreigd voelen door een medewerker;
- de neiging van sommige mensen om zich onzeker te gedragen, conflicten te laat waar te nemen of deze liever te vermijden;
- een sterke prestatiedrang en/of een grote nauwkeurigheid waardoor men het gedrag van collega's en leidinggevend direct of indirect in vraag stelt, vb. kritiek op zo'n manier uiten dat de collega's en de leiding het er moeilijk mee hebben of als een persoonlijke aanval beschouwen.

1.6.1 Het slachtoffer grijpt zelf in

Dat kan op drie manieren: op een persoonlijke manier, via het zoeken van sociale steun bij leidinggevend en collega's op het werk en in de thuisomgeving, en via het inschakelen van professionele hulp.

a. Op een persoonlijke manier

a.1 Puur overleven

Om zich te handhaven gebruiken slachtoffers allerlei manieren om te ontsnappen aan de situatie of om de situatie onder controle te houden:

het trachten te verminderen van de negatieve gevoelens die door het pesten worden opgeroepen; de situatie trachten te begrijpen desnoods door zichzelf de schuld te geven van wat er gebeurt.

Deze manieren zullen het geweld of het pesten niet stoppen. Op de duur leiden ze tot een gevoel van waardeloosheid en een beschadigd zelfbeeld. De slachtoffers kunnen het geweld of het pesten zo tijdelijk volhouden als ze ook andere manieren aanwenden om het pesten te stoppen.

a.2 Persoonlijke handelingen

Hierin onderscheidt men nog eens drie vormen:

Inschikkelijk handelen

Het slachtoffer probeert pesterijen te vermijden door zich aan te passen aan de dader, door hem te ontlopen. Als het om geweld gaat, kan men zo wel enkele gewelddadige voorvallen vermijden maar echt efficiënt voor het stoppen van pestgedrag is het niet.

Een belangrijk nadeel van deze handeling is dat men te veel meegaat met de dader en daardoor gaan de slachtoffers op de duur alleen nog aan de dader denken en niet aan zichzelf.

Zelfverzekerd handelen

Slachtoffers geven een duidelijk signaal naar de dader(s). Ze maken hun grenzen kenbaar en laten niet toe dat deze overschreden worden. Het slachtoffer blijft bij de eigen beleving en interpretatie van de situatie zonder in de tegenaanval te gaan. Vooral in het begin van geweld en pesten is deze handeling effectief, later neemt de overtuigingskracht van zelfverzekerde boodschappen af. Zelfverzekerde boodschappen kunnen ook niet verhinderen dat er een verschuiving optreedt van seksueel geweld naar pesten.

Agressief handelen

Het zijn vaak ondoordachte handelingen die proberen een specifiek gewelddadig voorval te stoppen. Met een agressieve handeling gaat het slachtoffer een machtsstrijd aan met de dader. Dat kan succesvol zijn als de dader daardoor afgeschrikt wordt, maar het risico op het verder toenemen van het geweld of pestgedrag is hier groter dan bij de zelfverzekerde handelingen.

b. Hulp zoeken

De eerste hulpbronnen die slachtoffers meestal proberen aan te boren zijn mensen in hun eigen werk- of thuisomgeving: de direct leidinggevenden, de collega's, de partner of de ouders.

b.1 Zoeken naar begrip, bescherming, solidariteit, overleg

Slachtoffers verwachten in de eerste plaats dat ze geloofd worden, dat hun versie van de situatie wordt aanvaard. Ze verwachten begrip voor wat er met hen gebeurt en voor de effecten dat het op hen heeft. Van leidinggevenden verwachten ze een vorm van bescherming, van collega's een vorm van solidariteit en van partner of ouders een vorm van overleg over de handelingen die gebruikt kunnen worden om het geweld of het pesten te stoppen.

b.2 Onbegrip vanwege hulpverleners: een risico van het zoeken naar steun

Het ongelof, het onbegrip, de afkeuring waar slachtoffers die over hun ervaringen praten mee te maken krijgen. Er zijn drie situaties mogelijk die ook samen kunnen voorkomen:

Het slachtoffer wordt zelf verantwoordelijk gesteld voor het geweld / pesten

De omgeving vindt dat hij het zelf heeft uitgelokt of er schuld aan heeft. Dit leidt tot isolement en eenzaamheid en tot de depressieve reacties die daarmee gepaard gaan. Omdat slachtoffers vaak met schaamte- en schuldgevoelens zitten en ze afwijzende reacties vrezen, zijn ze vaak geremd om de omgeving van het pesten op de hoogte te brengen.

Afkeuring van de handelingen van het slachtoffer

De omgeving vindt dat het slachtoffer te snel of te traag, te hevig of te zwak reageert of in ieder geval iets anders had moeten doen dan wat hij doet of gedaan heeft. Dit versterkt bij het slachtoffer het gevoel van machteloosheid om tegen het geweld/pesten op te komen en leidt ertoe dat het slachtoffer zelf geen pogingen meer onderneemt om het pesten te stoppen of steeds weer op zoek gaat naar nieuwe hulpverleners.

Afkeuring omwille van de gevolgen van het geweld / pesten

Reacties van angst, paniek of depressie worden door de omgeving niet beschouwd als gevolgen van het geweld/pesten maar als uitingen van de persoonlijkheid van het slachtoffer. Hij is labiel, onbetrouwbaar, enz.

b.3 Een ander risico: miskend slachtofferschap

Om afwijzing en onbegrip te vermijden, doen sommige slachtoffers geen beroep op de omgeving. Als gevolg van wat ze hebben meegemaakt, ontwikkelen ze wel allerlei psychische en lichamelijke klachten waarbij de omgeving wel de klachten opmerkt maar niet op de hoogte is van de situatie waarin de klachten zijn ontstaan (of het niet geweten wil hebben).

c. Het inschakelen van professionele hulp

Met de huidige wet- en regelgeving op het gebied van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk zal in het werkmilieu de professionele hulp nu beter beschikbaar zijn. De functie van de vertrouwenspersoon die al bestond in het raam van de wetgeving over ongewenst seksueel gedrag op het werk is weliswaar niet verplicht maar zal in vele gevallen toch blijven bestaan of in het leven worden geroepen. Een preventieadviseur belast met de psychosociale arbeidsaspecten moet wel verplicht aangesteld worden.

Tevens moet zo nodig een beroep kunnen worden gedaan op gespecialiseerde instellingen of diensten voor de psychologische ondersteuning van slachtoffers. Werknemers moeten over deze hulpbronnen voldoende informatie en voorlichting krijgen.

Functies van vertrouwenspersonen

- Slachtoffers kunnen hun verhaal kwijt zonder veroordeeld te worden.
- Naarmate vertrouwenspersonen meer ervaring hebben, slagen ze er gemakkelijker in om het standpunt van het slachtoffer als vertrekpunt voor de hulpverlening te nemen.
- Problematisch wordt het als de grens tussen wat als aanvaardbaar en onaanvaardbaar gedrag wordt ervaren verschillend ligt voor het slachtoffer en voor de vertrouwenspersoon.
- In deze gevallen is het niet uit te sluiten dat de vertrouwenspersoon overgaat tot het uiten van onbegrip en ongelooft.
- Overleg met de slachtoffers over mogelijke handelingen om het pesten te stoppen.
- De vertrouwenspersonen kunnen wel te veel verwachten van de persoonlijke zelfverzekerde handelingen van slachtoffers.
- Maatregelen tegen pesten vanuit het bedrijf. Het gaat hier onder meer om het aanspreken van de leiding of de aangeklaagde en via bemiddeling of verzoening een oplossing trachten te bereiken.

1.6.2 Handelingen van professionele hulpverleners

Een lijstje van wat professionele hulp zoal kan aanbieden.

- Erkenning van het statuut als slachtoffer en het lijden dat ermee verbonden is. Dat is zeker belangrijk in een werkmilieu dat maar al te vaak blind is voor deze problematiek.
- Ervoor zorgen dat het slachtoffer zich niet vastpint op het gedrag van de schuldige.

- Advies geven in verband met de handelingen die pestgedrag kunnen stoppen.
- Hulp verlenen bij het hervatten van de werkzaamheden.
- De mogelijkheid bieden om afstand te nemen en de gebeurtenissen vanuit een andere hoek te bekijken.
- Helpen bij het begrijpen van de oorzaken van pestgedrag.
- Helpen begrijpen wat er zich afspeelt in de relatie tussen klager en aangeklaagde.

Vaak is er tegelijkertijd behoefte aan vier vormen van professionele hulp:

1. klinische ondersteuning: luisteren, begrijpen;
2. pragmatische ondersteuning: hulp in het ondernemen van concrete acties;
3. ondersteuning binnen het bedrijf: advies, oriënteren;
4. juridische ondersteuning: informeren, oriënteren.

Een hulpverlener moet er zich van bewust zijn dat hij niet steeds het probleem zal helpen oplossen maar dat hij de weerbaarheid van de betrokkene helpt te verhogen. Hij moet het slachtoffer laten voelen dat hij niet alleen staat met zijn probleem, maar dat het ook het probleem is van collega's en van het bedrijf zelf. Professionele hulpverleners moeten daarom goed gevormd en opgeleid zijn.

Mogelijkheden van de bedrijfsarts

Omwille van het medische beroepsgeheim is de bedrijfsarts een mogelijke eerste **vertrouwelijke gesprekspartner** voor een slachtoffer of klager om aan te vertellen waar hij mee zit. Dit is des te meer het geval als de betrokkene met gezondheidsproblemen te kampen heeft. Door dieper in te gaan op de gezondheidsklachten kan de bedrijfsarts wellicht in sommige gevallen een **oorzaak** vinden in een **pestsituatie**. In dat geval moet de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer de werknemer informeren over de mogelijkheid zich te wenden tot de bevoegde psychosociale preventieadviseur of de vertrouwenspersoon. Hij kan, indien hij oordeelt dat de werknemer zelf niet in staat is zich tot deze personen te wenden, met instemming van de werknemer zelf de psychosociale preventieadviseur op de hoogte brengen van het feit dat een werknemer zijn beklag doet over geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Volgens de huidige regelgeving mag de preventieadviseur bevoegd voor arbeidsgeneeskunde niet gelijktijdig de functie van vertrouwenspersoon uitoefenen omwille van een mogelijk rolconflict.

1.6.3 De organisatie grijpt in

We onderscheiden de volgende mogelijkheden: risicoanalyse, specifieke en onrechtstreekse voorzorgsmaatregelen en crisistussenkomst.

a. Risicoanalyse: welke risico's voor pesten zijn in het bedrijf aanwezig?

Spanningen tussen mensen in de organisatie zijn te voelen aan:

- het komen en gaan van werknemers, veel afwezigheid, slechtere productie- of kwaliteitcijfers;
- vermindering van de creativiteit en verhoging van de stress onder het personeel, vertroebeling van de sfeer; lagere moraal;
- meer overwerk van sommigen: slachtoffers gaan soms bij wijze van verdediging meer uren presteren;
- een verstoring van de normale informatievoorziening.

Als men wil nagaan wat er in het bedrijf gaande is, kan men ook het personeel gaan raadplegen. Dit kan ofwel door middel van een vragenlijst ofwel met de techniek van de groepsdiscussie.

Wat de vragenlijsten betreft, kan men kiezen voor een specifieke vragenlijst of men kan ook een algemene enquête opstellen over de werkbeleving met daarin een aantal vragen over pesten.

De werkgever moet met de hulp van de psychosociale preventieadviseur een risicoanalyse uitvoeren vooraleer er zich incidenten voordoen en bepalen wat de factoren zijn die pesterijen kunnen veroorzaken en de preventiemaatregelen treffen die nodig zijn. De werkgever moet eveneens een risicoanalyse uitvoeren wanneer een werknemer meent het voorwerp te zijn van pesterijen, en moet eveneens passende maatregelen treffen.

b. Specifieke en onrechtstreekse voorzorgsmaatregelen

Men maakt een onderscheid tussen voorzorgsmaatregelen die specifiek gericht zijn op het uitschakelen of verminderen van de risico's op pesterijen en meer algemene maatregelen die gericht zijn op factoren waarvan men weet dat ze van ver of nabij het risico op pesten beïnvloeden.

b.1 Specifieke voorzorgsmaatregelen

- Informatie verstrekken aan het personeel en pesten onder de aandacht brengen.
- Oprichten en officieel maken van de kanalen via dewelke men klachten kan uitdrukken (wat nu met de nieuwe wet- en regelgeving verplicht is).
- Zorgvuldige keuze van het personeel, vooral bij managers.
- Aanleren van methoden en technieken om met conflicten om te gaan: op een positieve manier conflicten oplossen, betekent een meerwaarde voor de organisatie als geheel en voor alle medewerkers afzonderlijk.

b.2 Onrechtstreekse voorzorgsmaatregelen

- **Goede tijdsregeling:** een hoge tijdsdruk verhoogt de kans dat er op een negatieve manier met conflicten wordt omgegaan want conflicten op een positieve manier oplossen, vraagt nu eenmaal tijd.
- **Inspraak en deelname:** wanneer een werknemer invloed kan uitoefenen op de aard van zijn werk, kan dat een gunstige invloed hebben op het voorkomen van pesten.
- **Stressvermindering:** werkstress verhoogt de kans dat er op een negatieve manier met conflicten wordt omgegaan, wat aanleiding kan geven tot pesten.
- **Personeelsbeleid en opleiding van de leidinggevenden:** pesten schijnt meer voor te komen in sterk hiërarchisch georganiseerde organisaties, maar ook een gebrek aan leiding kan een voedingsbodem zijn voor pesten.

b.3 Pleidooi voor een ‘gezonde organisatie’ en een ‘positieve werkcultuur’

Een ‘gezonde organisatie’ is een organisatie waarin men streeft naar goede relaties én het aanpakken van de problemen in plaats van ze te ontkennen. In heel wat ondernemingen is conflict een taboe. Een bedrijfscultuur waarin op een open manier met conflicten wordt omgegaan is de beste bescherming tegen pesten. De leidinggevenden hebben hierin uiteraard een belangrijke rol te vervullen en in de opleiding van managers moet dan ook plaats worden voorzien voor het omgaan met informatie, taakomschrijving en taaktoewijzing, het werkklimaat, communicatie, conflicthantering, onderhandelen, stresshantering, teambuilding, enz.

Een ‘positieve werkcultuur’ heeft betrekking op een sfeer van vertrouwen, respect en openheid op de werkvloer. Het zorgt voor een stijging van het welbevinden, minder geweld op het werk en het sneller ontdekken van problemen. Een positieve werkcultuur kan men bereiken door:

- onderlinge afspraken te maken, ook over wat als pesten wordt ervaren;
- samen te werken in plaats van te wedijveren;
- het bestrijden van negatieve stress (vb. door een duidelijke taakverdeling);
- het nut van taken te beklemtonen en het geleverde werk te waarderen;
- vorming in communicatie, conflicthantering en zelfzekerheid;
- steeds ‘de vinger aan de pols’ te houden: dit is een opdracht voor de leidinggevenden die moeten ingrijpen bij verzuring van de werksfeer en een stijgend stressniveau door middel van gesprekken, het waarnemen van ‘vreemd’ gedrag van stressgevoelige personen, het waarnemen van bepaalde signalen zoals uitzendkrachten die niet meer terugkomen.

2. De rol van de arbeidsgeneesheer, de psychosociale preventieadviseur en de vertrouwenspersoon

2.1 Tussenkomsst van de arbeidsgeneesheer

Het kan gebeuren dat de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer tijdens een medisch onderzoek naar aanleiding van het gezondheidstoezicht op werknemers, vaststelt dat een bepaalde werknemer gezondheidsproblemen heeft die vermoedelijk te wijten zijn aan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. In dat geval moet de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer de werknemer informeren over de mogelijkheid zich te wenden tot de bevoegde psychosociale preventieadviseur of de vertrouwenspersoon. Hij kan, indien hij oordeelt dat de werknemer zelf niet in staat is zich tot deze personen te wenden, met instemming van de werknemer zelf de psychosociale preventieadviseur op de hoogte brengen van het feit dat een werknemer zijn beklag doet over geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Volgens de huidige regelgeving mag de preventieadviseur bevoegd voor arbeidsgeneeskunde niet gelijktijdig de functie van vertrouwenspersoon uitoefenen omwille van een mogelijk rolconflict. Om diezelfde reden, kan hij niet gelijktijdig de functie van psychosociale preventieadviseur uitoefenen.

2.2 Rol van de psychosociale preventieadviseur

De psychosociale preventieadviseur heeft de volgende algemene taken:

- meewerken aan de risicoanalyse;
- advies geven over het globaal preventieplan en het jaaractieplan;
- meewerken aan het uitvoeren van preventiemaatregelen;
- regelmatig de arbeidsplaatsen bezoeken op eigen initiatief of op vraag van de werkgever, de werknemers of hun vertegenwoordigers;
- de werkposten onderzoeken op eigen initiatief of op vraag van de werkgever of de werknemers;
- incidenten onderzoeken, alsook onderzoek doen die hij noodzakelijk acht voor de verbetering van de preventie;
- adviseren over de informatie en de vorming van de werknemers;
- ter beschikking staan van de personen van de onderneming voor alle vragen omtrent de toepassing van de wetgeving.

Met betrekking tot geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, heeft de psychosociale preventieadviseur enkele specifieke taken:

- deelnemen aan de uitwerking van de procedures die moeten gevolgd worden door de werknemers die verklaren het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- advies uitbrengen over de gespecialiseerde diensten of instellingen die een passende psychologische ondersteuning kunnen bieden aan de werknemers die het slachtoffer worden van geweld gepleegd door derden;
- aan de preventieadviseur van de interne dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk de gegevens verstrekken die pertinent zijn voor het opstellen van het jaarverslag;
- raad geven en opvang bieden aan de werknemers die verklaren het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- op informele wijze deelnemen aan het zoeken naar een oplossing;
- de met redenen omklede klachten en de getuigenverklaringen ontvangen;
- de werkgever op de hoogte brengen van het feit dat de klager en de getuige beschermd zijn tegen ontslag en hun identiteit meedelen aan de werkgever;
- de met redenen omklede klachten onderzoeken en aan de werkgever adequate maatregelen voorstellen;
- met het akkoord van de werknemer, zich wenden tot het Toezicht op het Welzijn op het Werk, indien de feiten blijven voortbestaan na zijn interventie;
- een individueel klachtendossier samenstellen en bijhouden;
- regelmatig overleg plegen met de vertrouwenspersoon.

De psychosociale preventieadviseur mag niet tegelijkertijd de functie uitoefenen van preventieadviseur bevoegd voor de arbeidsgeneeskunde, omwille van een mogelijk rolconflict waardoor het vertrouwen dat de werknemer in de arbeidsgeneesheer heeft, in het gedrang kan worden gebracht.

2.3 Rol van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon staat de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers bij voor de toepassing van de preventiemaatregelen. Concreet betekent dit:

- deelnemen aan de uitwerking van de procedures die gevolgd moeten worden door de werknemer die verklaart het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- de gegevens verstrekken die pertinent zijn voor het opstellen van het jaarverslag aan de preventieadviseur van de interne dienst;
- de gegevens meedelen aan psychosociale preventieadviseur van de door hem behandelde incidenten die zich bij herhaling voordoen;
- raad geven aan en opvang bieden aan werknemers die verklaren het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- op informele wijze deelnemen aan het zoeken naar een oplossing;
- de met redenen omklede klachten van de klager ontvangen;
- de met redenen omklede klachten bezorgen aan de psychosociale preventieadviseur;
- regelmatig overleg plegen met de psychosociale preventieadviseur.

3. Wet- en regelgeving

bron: www.werk.belgie.be

3.1 Wettelijk kader

Sinds 16 juni 2007 werd de bescherming van de werknemers tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk toegevoegd aan het meer algemene domein van de psychosociale belasting veroorzaakt door het werk. Het KB van 10 april 2014 (BS 28/4/2014) brengt nog bijkomende wijzigingen aan.

Het koninklijk besluit van 11 juli 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk werd opgeheven door het koninklijk besluit van 17 mei 2007 betreffende de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk. Dit besluit herneemt (weliswaar in gewijzigde vorm) de bepalingen van het besluit van 11 juli 2002 in een aparte afdeling die bijzondere bepalingen bevat betreffende de voorkoming van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

De specifieke wettelijke bepalingen betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk die vervat zijn in hoofdstuk Vbis van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk werden eveneens behouden en gewijzigd door de wetten van 10 januari 2007 en 6 februari 2007.

3.2 Definities

Geweld op het werk wordt gedefinieerd als elke feitelijkheid waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

Geweld op het werk uit zich hoofdzakelijk door handelingen die op een bepaald ogenblik gesteld worden, zoals bedreigingen, fysieke agressie (directe slagen maar ook bedreigingen bij een gewapende overval, ...) of verbale agressie (beschimpingen, beledigingen, plagerijen, ...).

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

Ongewenst seksueel gedrag op het werk kan zich op verschillende wijzen uiten, zowel fysiek als verbaal: het kan zowel gaan om lonken of wellustige blikken, dubbelzinnige opmerkingen of insinuaties, tonen van pornografisch materiaal (foto's, teksten, video's...), compromitterende voorstellen...; het kan ook gaan om aanrakingen, slagen en verwondingen, verkrachting...

Pesterijen op het werk worden gedefinieerd als meerdere gelijkaardige of uiteenlopende onrechtmatige gedragingen, buiten of binnen de onderneming of instelling, die plaats hebben en die

tot doel of gevolg hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon bij de uitvoering van het werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd dat zich inzonderheid uit in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.

De constitutieve elementen van pesterijen zijn het onrechtmatig karakter van de gedragingen, de herhaling ervan in de tijd en de gevolgen ervan.

Het hoeft niet noodzakelijk te gaan om hetzelfde gedrag dat zich herhaalt. Het is voldoende dat de gedragingen – zelfs van verschillende aard – zich voordoen.

De normale gezagsuitoefening van een werkgever kan niet gelijkgesteld worden met pesten, zelfs al worden bepaalde situaties slecht beleefd door de werknemer, rekening houdend met zijn subjectiviteit en gevoeligheid. Het feit dat de persoon die zich slachtoffer voelt het gedrag als onrechtmatig ervaart, wil niet zeggen dat het dat ook is.

De dader moet niet noodzakelijk opzettelijk hebben gehandeld. Het volstaat dat zijn gedrag een impact heeft op de persoon, zelfs als de dader deze gevolgen niet gewenst heeft.

Pesterijen op het werk kunnen zich op verschillende manieren uiten:

- isoleren van de persoon door hem te negeren, door aan zijn collega's te verbieden met hem te praten, hem niet uit te nodigen op vergaderingen...
- verhinderen dat de persoon zich uitdrukt door hem voortdurend te onderbreken, en systematisch te bekritisieren;
- de persoon in diskrediet brengen door hem geen enkele taak te geven, hem enkel nutteloze opdrachten op te leggen of die onmogelijk kunnen worden uitgevoerd, hem de nodige informatie voor de uitoefening van zijn functie onthouden, hem te overladen met werk, ...
- de persoon van iemand als individu aantasten door hem te kleineren, door roddels over hem te verspreiden, kritiek te uiten op zijn religieuze overtuiging, zijn afkomst, zijn privé-leven, ...

3.3 Preventie

De werkgever moet in zijn algemeen preventiebeleid inzake psychosociale belasting veroorzaakt door het werk maatregelen opnemen die gericht zijn op het bestrijden van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. De nadruk wordt gelegd op de risico-analyse van de psychosociale aspecten van de arbeid. Hierop wordt het preventiebeleid gebaseerd. Binnen dit kader dient er dan ook aandacht besteed te worden aan de andere elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk.

De werkgever bepaalt aldus in het kader van de primaire preventie welke materiële en organisatorische maatregelen getroffen moeten worden om situaties weg te werken die geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk kunnen veroorzaken.

Indien dergelijke situaties niet te vermijden zijn, worden er secundaire en tertiaire preventiemaatregelen getroffen om te voorkomen dat grensoverschrijdend gedrag zich voordoet of dat de schade ten gevolge van dergelijk gedrag wordt beperkt. De te nemen materiële en organisatorische maatregelen zijn onder meer:

- de aanwijzing van de preventieadviseur en de eventuele vertrouwenspersonen;
- het opstellen van een procedure intern aan de onderneming die toelaat dat een persoon die meent het voorwerp te zijn van onrechtmatig gedrag onthaald wordt en de nodige adviezen ontvangt;
- een snelle en onpartijdige interventie bekomt van de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur;
- alle werknemers informeren over de modaliteiten volgens welke de werknemer een beroep kan doen op de bevoegde preventieadviseur of de vertrouwenspersoon;
- de vaststelling van de verplichtingen van de leden van de hiërarchische lijn betreffende de preventie;
- de informatie en de vorming van de werknemers;
- de begeleiding van slachtoffers, bijvoorbeeld in het kader van de wedertewerking van werknemers die slachtoffer zijn geworden van onrechtmatige gedragingen.

De werkgever moet bijzondere aandacht besteden aan de maatregelen die moeten genomen worden ten voordele van werknemers die met derden in contact komen. Als hulpmiddel voor het voeren van zijn preventiebeleid wordt er bij de preventieadviseur of de vertrouwenspersoon een register bijgehouden waarin de werknemers feiten van grensoverschrijdend gedrag kunnen noteren waarvan zij menen het voorwerp te zijn geweest en die gepleegd zijn door personen die niet tot hun onderneming behoren.

De werkgever moet aldus een preventieadviseur aanwijzen die gespecialiseerd is in de psychosociale aspecten van het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. De werkgever die minder dan 50 werknemers tewerkstelt moet een beroep doen op een preventieadviseur van een externe dienst, terwijl de werkgever die meer dan 50 werknemers tewerkstelt, na voorafgaand advies van het comité voor preventie en bescherming op het werk, beslist of de opdrachten die worden toegewezen aan de gespecialiseerde preventieadviseur zullen uitgevoerd worden door een preventieadviseur van de interne dienst of dat een beroep zal gedaan worden op een externe dienst.

Indien de werkgever beslist een beroep te doen op een **preventieadviseur** die behoort tot de interne dienst, moet hij het voorafgaand akkoord bekomen van de leden die de werknemers vertegenwoordigen in het Comité voor preventie en bescherming op het werk over de keuze van de persoon van de preventieadviseur. Indien dit akkoord niet wordt gegeven, moet de werkgever de interventie vragen van de inspectie toezicht over het welzijn op het werk. Indien ingevolge deze

interventie nog steeds geen akkoord wordt bereikt, moet hij een beroep doen op een preventieadviseur van een externe dienst.

Indien hij beslist om een beroep te doen op een **externe dienst**, moet hij verplichtend een beroep doen op de dienst waarbij hij reeds aangesloten is.

Daarenboven kan de werkgever een of meerdere vertrouwenspersonen aanstellen die enkel tussenkomen in het zoeken van een informele oplossing.

De aangeduide vertrouwenspersonen dienen een gespecialiseerde opleiding tot vertrouwenspersoon te hebben gevolgd.

Wanneer deze personen geen opleiding hebben gevolgd vóór de inwerkingtreding van het KB van 10 april 2014, mogen zij de functie van vertrouwenspersoon verder blijven uitoefenen op voorwaarde dat zij:

- hetzij de vaardigheden en kennis bedoeld in bijlage 1, A) van dit besluit verwerven binnen de twee jaar die volgen op de inwerkingtreding van dit besluit;
- hetzij een nuttige ervaring van 5 jaar als vertrouwenspersoon kunnen aantonen op de datum van inwerkingtreding van dit besluit.

3.4 Actiemiddelen ten dienste van de persoon

De regelgeving inzake de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag heeft zowel betrekking op de werknemer als op de werkgever of derden.

Derden zijn personen die geen werknemer zijn van het bedrijf, maar die met hen in contact komen bij de uitvoering van hun werk, bijvoorbeeld klanten, leveranciers, ... De actiemiddelen van deze personen zijn echter niet geheel identiek. Hier wordt het register van feiten van geweld door derden bijgehouden. Dit is verplicht voor elke onderneming.

Een werknemer die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, kan opteren voor drie actiemogelijkheden: de interne weg, via de toezichtsambtenaren of via een procedure voor het bevoegde rechtscollege. Hij kan de voorrang geven aan de interne weg, hij kan zich wenden tot de ambtenaren belast met het toezicht, of hij kan een procedure voor de bevoegde rechtbank instellen.

Indien hij de interne procedure verkiest, wendt hij zich ofwel tot de vertrouwenspersoon ofwel tot de preventieadviseur gespecialiseerd in de psychosociale aspecten van het werk.

3.5 Verloop van de interne procedure

In het KB van 10 april 2015 wordt niet meer gesproken van een klacht maar van een psychosociale interventie. Het woord 'klacht' dient in het verdere verloop van de tekst dan ook zo geïnterpreteerd te worden.

De werknemer contacteert in eerste instantie de vertrouwenspersoon of de psychosociale preventieadviseur. Binnen de 8 kalenderdagen na dit eerste contact, moet hij gehoord worden en een eerste informatie ontvangen over de verschillende actiemogelijkheden die de interne procedure hem biedt. Met het oog op de evaluatie van de preventiemaatregelen deelt de vertrouwenspersoon minstens eenmaal per jaar aan de preventieadviseur psychosociale aspecten schriftelijk de gegevens mee van de door hem behandelde incidenten die zich bij herhaling voordoen.

De werknemer kan er voor kiezen een informele oplossing te zoeken hetzij door de interventie te vragen van de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur bij een lid van de hiërarchische lijn, hetzij door aan de vertrouwenspersoon of van de preventieadviseur te vragen een verzoeningsprocedure op te starten met de aangeklaagde (en dit zelfs zonder dat er informatie wordt gegeven aan de werkgever of de hiërarchische meerdere).

Indien de informele weg niet tot resultaten leidt of wanneer de werknemer hieraan een einde wil stellen, kan hij een met redenen omklede klacht indienen bij de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur, nadat hij een persoonlijk onderhoud heeft gehad met één van deze personen. Dit onderhoud is verplicht.

De met redenen omklede klacht is een door de werknemer ondertekend en gedateerd document dat de volgende elementen omvat: het verzoek aan de werkgever om maatregelen te treffen om een einde te stellen aan de feiten, de nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens de werkgever constitutief zijn voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, het ogenblik en de plaats waarop elk van die feiten zich heeft voorgedaan en de identiteit van de aangeklaagde.

De werknemer kan er voor kiezen om onmiddellijk een met redenen omklede klacht in te dienen zonder een op informele wijze een oplossing te zoeken. In dat geval, zal hij eveneens vooraleer deze klacht in te dienen een persoonlijk onderhoud moeten hebben met de vertrouwenspersoon of de psychosociale preventieadviseur psychosociale aspecten.

Indien de met redenen omklede klacht in ontvangst werd genomen door een vertrouwenspersoon, zendt hij deze door aan de bevoegde preventieadviseur. Vanaf het ogenblik dat deze gemotiveerde klacht werd ingediend geniet de werknemer specifieke rechtsbescherming. De werkgever wordt door de preventieadviseur op de hoogte gebracht van het feit dat de klager beschermd is en van de identiteit van de klager. De preventieadviseur onderzoekt de gemotiveerde klacht binnen

een termijn van drie maanden (hij zal de personen horen die hij nuttig acht voor de analyse van de situatie. De aangeklaagde moet zo snel mogelijk gehoord worden) en stelt in een verslag aan de werkgever maatregelen voor.

De interne procedure is niet toegankelijk voor een derde die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk vanwege van een werknemer waarmee hij in contact komt tijdens de uitvoering van het werk van die werknemer. Met het oog op het opstellen van deel VIIbis van het jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, verstrekken de preventieadviseur psychosociale aspecten en de vertrouwenspersoon aan de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst de anonieme gegevens die hem toelaten het jaarverslag te vervolledigen

Interventie door de inspectie toezicht over het welzijn op het werk

Indien de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk doorgaan na het nemen van de maatregelen of indien de werkgever nalaat de nodige maatregelen te treffen, wendt de preventieadviseur zich, na akkoord van het slachtoffer, tot de Inspectie toezicht welzijn op het werk. De werknemer zelf kan zich ook rechtstreeks tot de inspectie richten. De inspectiediensten zullen eveneens trachten de situatie te normaliseren door de maatregelen die door de preventieadviseur werden gesuggereerd of andere maatregelen op te leggen.

Indien de werknemer zich rechtstreeks wenst te wenden tot de inspectie zonder een beroep te doen op de interne procedure van de onderneming, zal de inspectie deze werknemer doorverwijzen naar deze interne procedure indien zij kan toegepast worden. Indien er evenwel geen psychosociale preventieadviseur werd aangeduid en de veiligheid en de gezondheid van de werknemer het vereisen, zal de inspectie de werkgever in gebreke stellen om er één aan te duiden binnen de termijn die zij bepaalt of zal zij individuele of organisatorische maatregelen opleggen om een einde te stellen aan de feiten.

3.6 Auditoraat

Wanneer de interventie van de inspectie is mislukt, kan deze dienst een pro-Justitia opstellen, dat bezorgd wordt aan de arbeidsauditeur (i.e. persoon die het ambt van openbaar ministerie vervult bij de arbeidsrechtbank).

Elke persoon (werknemer, werkgever, derde) die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel geweld op de arbeidsplaats, kan ook rechtstreeks een klacht indienen bij de arbeidsauditeur.

3.7 Rechtbank

3.7.1 Strafrechtelijke procedure

Het arbeidsauditoraat oordeelt zelf over de noodzaak en de opportuniteit om strafvervolgning in te stellen.

Wanneer de auditeur het dossier niet seponeert (klasseren zonder gevolg), kan hij de dader van de feiten, en in bepaalde omstandigheden de werkgever of een lid van de hiërarchische lijn, dagvaarden voor de correctionele rechtbank.

3.7.2 Burgerrechtelijke procedure

Elke persoon (werknemer, werkgever, derde) die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel geweld op de arbeidsplaats, kan onmiddellijk een vordering instellen bij de arbeidsrechtbank om:

- schadevergoeding te bekomen die de schade herstelt die hij geleden heeft door de pesterijen;
- een injunctie van de rechter ten opzichte van de dader te bekomen opdat de feiten zouden stoppen;
- aan de werkgever voorlopige maatregelen op te leggen.

Indien de rechter vaststelt dat de werknemer zich tot hem richt zonder een beroep te doen op de interne procedure die van toepassing was, kan hij aan de werknemer bevelen deze procedure toe te passen en de gerechtelijke procedure opschorten in afwachting van de resultaten van de interne procedure.

3.8 Ontslagbescherming

Er werden een aantal beschermingsmechanismen ingesteld opdat de werknemers die menen het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk hun toestand ter sprake durven brengen zonder represailles te moeten vrezen voor hun beroepsloopbaan:

- de werkgever mag de arbeidsrelatie niet beëindigen noch de arbeidsvoorwaarden op ongerechtvaardigde wijze eenzijdig wijzigen;
- de werkgever mag deze handelingen niet stellen tijdens de 12 maanden die volgen op het indienen van de klacht of het afleggen van de getuigenverklaring of na de instelling van de rechtsvordering, en dit tot drie maanden nadat de uitspraak definitief is geworden;
- indien de werkgever desondanks binnen voornoemde termijn de arbeidsrelatie beëindigt of de arbeidsvoorwaarden op ongerechtvaardigde wijze eenzijdig wijzigt, moeten de redenen van de beslissing van de werkgever vreemd zijn aan de klacht, de rechtsvordering of de getuigenverklaring.

Hij zal het bewijs van deze redenen moeten leveren voor de rechter bij wie de werknemer een ontslagvergoeding kan vorderen waarvan het bedrag forfaitair is vastgesteld op zes maand brutoloon of waarvan het bedrag overeenstemt met de werkelijk geleden schade die moet bewezen worden door de werknemer.

De werknemer kan bij de werkgever de re-integratie in de onderneming vragen, vooraleer deze vergoeding te vorderen.

Deze beschermingsmechanismen zijn van toepassing op:

- de werknemers die een met redenen omklede klacht hebben ingediend bij de vertrouwenspersoon, de preventieadviseur;
- de werknemers die een klacht hebben ingediend bij de Inspectie toezicht welzijn op het werk;
- de werknemers die een klacht hebben ingediend bij de politie, het openbaar ministerie of de onderzoeksrechter;
- de werknemers die een rechtsvordering instellen of voor wie een rechtsvordering wordt ingesteld;
- de werknemers die als getuige optreden in de interne procedure of als getuige in rechte.

