

DOSSIER

PESTEN: terreur op de werkvloer?

Teksten: Hilde Desmedt, Natalie Hulsen en Karen Vanden Auweele

Met dank aan: Karin Behaegel

Foto's: Marc Bergmans, Pol Corthouts, Ivo Lemaire en Peter Van Hoof

Cartoons: Nix



foto: Peter Van Hoof

Hij was zwaarlijvig en misschien iets trager dan zijn collega's. Een gemakkelijke prooi voor grapjes en steken onder water. Hij kon zich niet verweren, kropte alles op, werd depressief en gooide zich uiteindelijk voor een aanstormende trein. Dat was het verhaal van David, de postbode, enkele jaren terug. Het loopt niet altijd zo tragisch af, maar één ding is zeker: heel wat mensen wor-

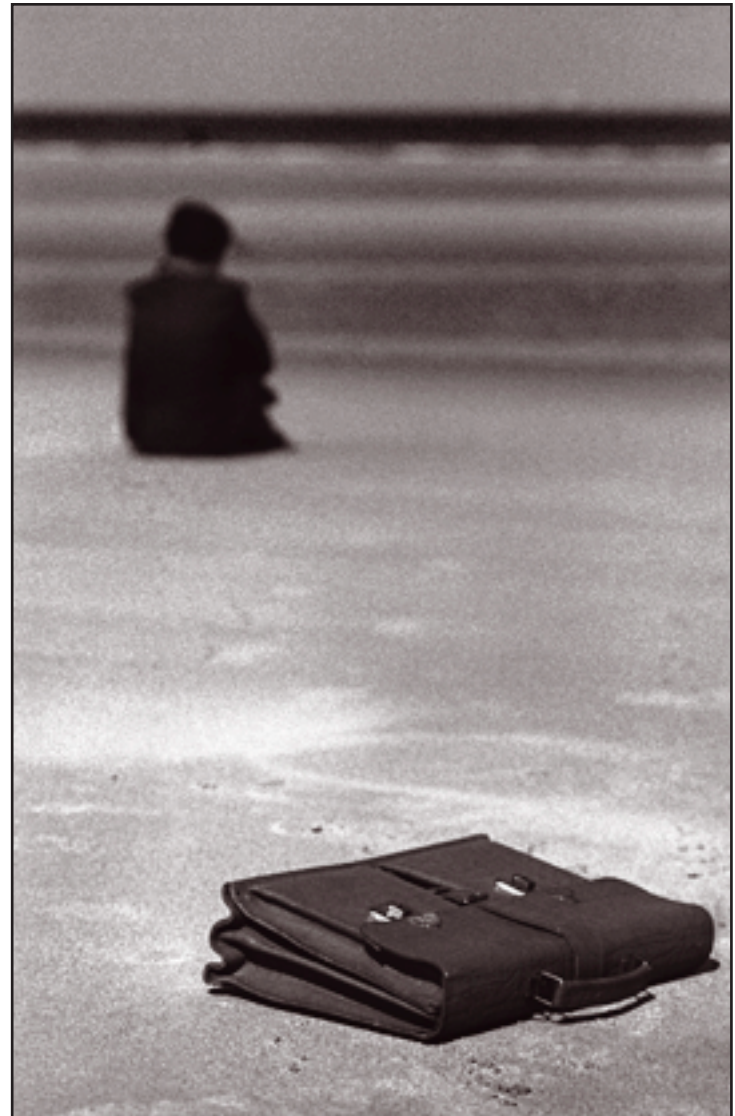
den gepest op het werk, door collega's of door hun chef. Waarom doen mensen anderen de duivel aan, hoe kan het slachtoffer zich ertegen wapenen? Helpt een antipestwet en hoe pakt men het pestprobleem aan in onze eigen organisatie? En klopt het dat de grootste pesters in de ambtenarij zitten? We laten experts aan het woord, maar ook collega's die het aan den lijve hebben ondervonden.

ALLEEN MAAR VERLIEZERS

Ruim een op de tien Belgen beweert wel eens gepest te worden op het werk. Dat is de conclusie van een recent onderzoek, uitgevoerd door de KUL en de UCL. Zo'n 8% van de ondervraagden werd het slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag (OSGW) en ongeveer 3% kreeg te maken met fysiek geweld. Dat zijn vrij extreme vormen van ontoelaatbaar gedrag.

Pesten gebeurt meestal op een veel subtielere manier. Bijvoorbeeld door iemand te negeren of geen informatie te geven. Ook roddelen, uitlachen, kleineren, beledigen en onder druk zetten zijn vormen van pestgedrag. Concreet vertaalt zich dat bijvoorbeeld in iemand nutteloze taken laten uitvoeren, persoonlijke bezittingen wegnemen, bestanden wissen of kritiek uiten op religieuze overtuigingen of afkomst. En volgens professor Roger Blanpain is zelfs roken op het werk een vorm van pesten.

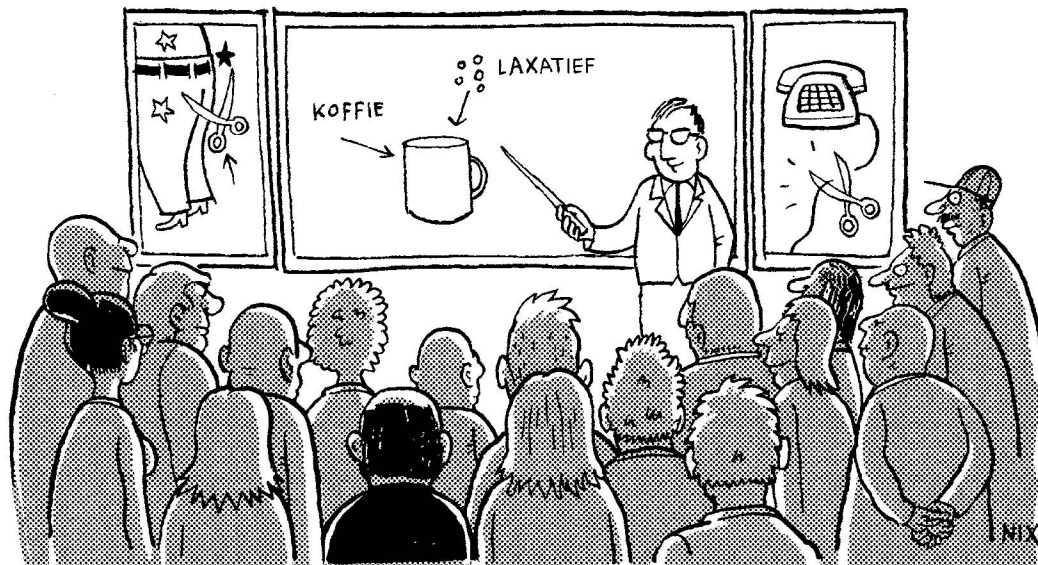
Pesten uit zich dus in een breed gamma van gedragingen die niet onder één noemer te vangen zijn. In welke vorm het ook gebeurt, voor het slachtoffer is het altijd een tragedie. Mensen voelen zich miskend en uitgesloten en vinden geen begrip voor hun situatie. Ze lijden vaak in stilte en worden zelfs depressief tot de veer breekt. Zich ziek melden, ontslag indienen of in het beste geval een overplaatsing aanvragen zijn dan nog de enige uitkomst.



Hoe dan ook, bij pesten zijn er alleen maar verliezers. Want ook de organisatie zelf draagt er de gevolgen van. Getreiter op het werk brengt minder motivatie en dus een lagere productiviteit mee, een negatieve werksfeer, soms zelfs ziekteverzuim en vervroegd pensioen. En ook de samenleving betaalt mee. De Stichting Anti Stalking Anti Mobbing (SASAM), een nationale antipestorganisatie, berekende dat één pestslachtoffer de samenleving tussen de 10.000 en de 50.000 euro kost.

AMBTENAREN GROOTSTE PESTERS?

De hierboven aangehaalde studie weet ook te melden dat ambtenaren het grootste risico lopen om gepest te worden. Bijna een kwart van de ondervraagde ambtenaren vond dat ze ooit het slachtoffer waren van pesterijen op het werk. Na de ambtenarij zijn het onderwijs, banken en verzekeringen risicosectoren.



HET SUCCES VAN DE CURSUS 'PESTEN' BEWEES DAT
HET FENOMEEN PROFESSIONEEL DIENDE AANGEPAKT.

Mobbing komt dus duidelijk meer voor in grote bedrijven. Een verklaring daarvoor zou te vinden zijn in de organisatiestructuur van die bedrijven. Slechte communicatie, onduidelijke gezagslijnen en werkdruk zouden pesten in de hand werken. Ook de manier waarop er leiding wordt gegeven is een belangrijke aanwijzing. Een sterke hiërarchie of een gebrek aan verantwoordelijkheidszin bij het management zouden pestbevorderend werken. Dat wordt voor een stuk bevestigd door de reacties die we kregen bij onze stelling over roken op het werk, enkele nummers terug. Een aantal collega's ervaart dit als een pesterij en steekt een beschuldigende vinger uit naar de chef die weigert op te treden tegen rokers die zich niet aan de regels houden.

WAT ZEGT DE WET?

Eén zaak is zeker. Uit alle enquêtes en onderzoeken komt naar voor dat pesten een reëel probleem is dat niet onderschat mag worden. Dat vond ook de toenmalige federale minister van Arbeid Laurette Onckelinx toen ze in 2002 haar antipestwet opstelde. Die wet schrijft onder andere voor dat elk bedrijf een preventieplan moet opstellen met maatregelen die de werknemers tegen pesterijen of seksuele intimidatie moeten beschermen. Zo moeten de bedrijven een preventieadviseur aanstellen en eventueel een vertrouwenspersoon die kunnen bemiddelen in pesterijconflicten. De wet verplicht de werkgever om op te treden wanneer er gepest wordt. Ze biedt daarnaast een stukje individuele bescherming aan

de werknemer. Die mag bijvoorbeeld niet ontslagen worden bij een pestklacht en wordt hij toch de laan uitgestuurd, dan heeft hij het recht om zijn reïntegratie aan te vragen. Niet onbelangrijk is dat een werknemer naar de rechtbank kan stappen als een werkgever nalaat de maatregelen te nemen die de wet voorschrijft. Dat is een grote ommekeer: de werkgever kan verantwoordelijk gesteld worden en niet de pester zelf.

Slachtoffers van pesterijen beschikken dus over een aantal middelen om zich te wapenen. Toch zijn alle deskundigen het erover eens dat voorkomen beter is dan genezen. Zorgen voor een goede werksfeer is de beste remedie tegen mobbing en getreiter.

“Wat is pesten volgens de wet?”

“Elk onrechtmatig en terugkerend gedrag, buiten of binnen de onderneming of instelling, dat zich inzonderheid kan uiten in gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren, en eenzijdige geschriften en dat tot doel of gevolg heeft dat de persoonlijkheid, waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer 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.”

Pesten in het MVG: een randfenomeen?

Pesten is dus een veel voorkomend fenomeen in grote bedrijven. Is er ook een pestprobleem in het ministerie? En zo ja, hoe wordt het aangepakt? We staken ons licht op bij verschillende spelers op het veld en gingen praten met een vertrouwenspersoon, met HRM, en met Limits die bij het centrale meldpunt Spreekbuis de klachten over pesten opvangt.

Als men naar de cijfers kijkt, blijkt het trouwens niet zo'n vaart te lopen met het pestgedrag in dit ministerie. Bij het meldpunt Spreekbuis zijn er dit jaar slechts een dertigtal meldingen binnengelopen van personeelsleden die met een externe vertrouwenspersoon wilden praten

over pestgedrag. Slechts vier van die meldingen zijn uitgemond in formele klachten die zijn neergelegd via een van de twee externe preventieadviseurs Arista en Idewe. Twee daarvan zijn ondertussen al intern opgelost. Tot een echt proces is het nog in geen enkele zaak gekomen.

Er blijken trouwens niet zo veel zuivere pestgevallen te zijn, meestal hebben de verschillende betrokken partijen wel hun reden om zus of zo te handelen. Er wordt dan ook vooral gezocht naar een interne oplossing, al dan niet via bemiddeling van vertrouwenspersonen. Verder worden er in het ministerie inspanningen geleverd

WILLY DE WEIRDT, AFDELINGSHOOFD HRM (AZF):

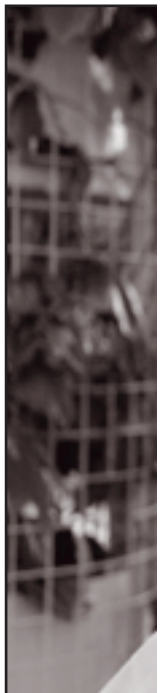
“We willen vooral de nadruk leggen op het positieve.”

“HRM voert niet echt een expliciet preventiebeleid rond pesten in onze organisatie. We hebben er wel voor gezorgd dat mensen die gepest worden ergens terecht kunnen met hun problemen, door interne en externe vertrouwenspersonen aan te stellen en door het centrale meldpunt Spreekbuis op te richten. Maar we willen vooral de nadruk leggen op het positieve dat al in onze organisatie aanwezig is. Zo toonde de Fier-op-je-teamactie dat er heel wat goede teams zijn in ons ministerie.”

Wist u dat

- er 46 pestmeldingen waren in het eerste werkjaar van Spreekbuis (2002)?
- bijna de helft van de klachten gaat over pesterijen zoals beleedigende opmerkingen of roddelen?
- meer dan twee derde van de pesters mannen zijn?
- een derde van de aangeklaagden een leidinggevende is?

Volgens Willy De Weirdt moet het hele HRM-beleid bijdragen tot dat positieve arbeidsklimaat. Mensen die zich goed voelen in hun werksituatie zijn immers minder snel geneigd om anderen te pesten. “Van het begin af zijn we bijvoorbeeld bezig met personeelsresultatenonderzoeken (PRO's). Daar komt misschien niet altijd een schitterende respons op, maar je laat er als organisatie toch mee zien dat je bezorgd bent om hoe de mensen zich voelen. Verder hebben we ook het vormingsaanbod rond kwaliteitsvol leidinggeven.” Vraag is of dat aanbod wel voldoende is, want uit getuigenissen en ervaringen van Limits blijkt dat leidinggevendens soms tekortschieten omdat ze niet altijd weten hoe ze moeten omgaan met pesterijen of er zelf de aanleiding van zijn. Maar Willy De Weirdt is het daar niet mee eens: “Ik vind dat we daar voldoende aandacht aan besteden. Uit onze bottom-upevaluaties (BUE's) blijkt bovendien dat de meeste collega's het middenkader waarderen. Er zijn altijd wel een aantal situaties waarin dat niet het geval is, maar daaruit mogen we niet direct besluiten dat we met een slechte chef te maken hebben. Soms komt een leidinggevende in een omgeving terecht waar mensen zich al in een bepaald comfort genesteld hebben en waar



om een positief arbeidsklimaat te creëren. En er is de omzendbrief van 3 juni 2003 die duidelijk stelt dat pesten niet getolereerd wordt in de organisatie.

De antipestwet van 11 juni 2002 verplicht de bedrijven om een interne preventieadviseur aan te stellen en een preventieplan op te stellen. Navraag bij Raymond Van Campenhout, hoofd van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming (COO), leert ons dat daar momenteel werk van wordt gemaakt. De procedure om een interne preventieadviseur aan te werven loopt. Die preventieadviseur zal ermee belast worden een plan op te stellen en de nodige risicoanalyses uit te voeren.



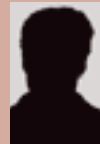
dingen doorbroken moeten worden. Maar ik erken zeker dat er in beperkte mate ook nog echte problemen zijn met de kwaliteit van het leidinggeven op diverse niveaus. En dat er ook globaal gezien nog ruimte voor verbetering is.”

Willy De Weirdt wijst er verder nog op dat de communicatiecultuur de laatste jaren drastisch veranderd is. “Er zijn nu veel meer dingen bespreekbaar geworden en onrechtstreeks draagt dat bij tot een positief klimaat. Zo was een van de belangrijkste doelstellingen van Ploeg de communicatie en de samenwerking tussen leidinggevenden en hun medewerkers verbeteren. En dat werkt toch. Door Ploeg praat men meer met elkaar, ook over problemen en knelpunten.”

Voorlopig moeten er geen extra sensibilisatieacties komen rond pesten, vindt hij. “Wél komen we regelmatig samen met het extern meldpunt, de interne vertrouwenspersonen en onze andere partners. We maken afspraken om onze aanpak op elkaar af te stemmen en wisselen ervaringen uit.”



“Ooit was een collega van mij het slachtoffer van pesterijen. Die persoon was nieuw in het team en is meegesleurd in een bestaand conflict tussen twee collega's terwijl hij er niets mee te maken had. Door slechte communicatie en misverstanden escaleerde de toestand en de sfeer was op de duur totaal verziekt. Er werd blok gevormd tegen de indringer die niet paste in het plaatje. De nieuwe collega werd uitgesloten en genegeerd. Dat gebeurde heel subtiel, bijvoorbeeld door informatie achter te houden. Uiteindelijk werd de situatie onhoudbaar en heeft die collega ontslag genomen. Ik vind dat het niet kan dat iemand door pesterijen tot ontslag wordt gedwongen. De organisatie zou haar verantwoordelijkheid moeten opnemen. Men spreekt van welzijn op het werk. Dat betekent dat men in de eerste plaats oog moet hebben voor de intermenselijke verhoudingen. Als de dingen mank lopen op werkgebied, moet er ingegrepen worden in het belang van de dienst, maar ook en vooral in het belang van de mensen.”



“Omdat mijn werksituatie onhoudbaar was geworden, ben ik al een tijdje met ziekteverlof. Door het ondermijnende gedrag van mijn chef kon ik mijn job niet meer behoorlijk doen. Ik heb geen formele klacht ingediend, want dat is een zware, emotionele procedure. Bovendien krijg je meteen een etiket opgeplakt van 'lastigaard'. Wel ben ik naar de personeelsdienst gestapt, waar men gelukkig mijn probleem begreep. Ook de mensen van HRM heb ik gevraagd om te bemiddelen. Men is daar wel van goede wil, maar uiteindelijk zijn het de leidinggevenden die het laatste woord hebben. Ik zie nu geen andere oplossing dan een mutatie, want ik wil weer op een rustige manier aan het werk kunnen. Vanuit mijn ervaring zou ik wel graag enkele suggesties doen. De organisatie zou bijvoorbeeld een charter van goed gedrag kunnen invoeren waardoor iedereen die het ondertekent zich engageert om op een eerlijke manier met elkaar om te gaan. Dat zou al heel wat pestgedrag kunnen voorkomen. Verder vind ik ook dat men meer aandacht moet hebben voor collega's die het moeilijk hebben. Morele steun is van onschatbare waarde.”

SPREEKBUIS (LIMITS):

Zich niet blind staren op de cijfers

“Heel positief is dat er een openheid is, dat men bereid is om er iets aan te doen en dat grensoverschrijdend gedrag als probleem au sérieux wordt genomen.” An Thys en Maureen Luyens vinden dat ons ministerie zeker op de goede weg is. Samen met Koenraad Goris en Jan Van Parijs vangen zij voor Spreekbuis de klachten op over pesten - zichzelf spreken liever over grensoverschrijdend gedrag - en ongewenst seksueel gedrag op het werk (OSGW). Hun eerste opdracht, vinden ze zelf, is luisteren naar het verhaal. Dat gebeurt in alle discretie. De oproep wordt geregistreerd en er wordt een dossier aangelegd. Uiteraard krijgen de bellers ook advies over hoe ze de situatie kunnen aanpakken. Als de klager een tussenkomst wenst, overlopen zij de verschillende stappen. Dat gebeurt in overleg met de vertrouwenspersoon van het departement. Uit hun eerste jaarrapport 2002-2003 blijkt dat ze 46 meldingen van pestgedrag hebben ontvangen. “Toch mag men zich niet blind staren op de cijfers”, menen An en Maureen. Die 46 gevallen zeggen niets over het reële pestgedrag in het ministerie. Het is niet omdat er geen meldingen of klachten zijn dat pesten niet of weinig voorkomt. Heel wat mensen proberen via eigen wegen een oplossing te vinden. Ze gaan praten met de chef of met de vertrouwenspersonen. Of reageren niet en leggen zich neer bij de situatie. Ze ontwikkelen strategieën: ontwijken de pester of klampen zich vast aan het feit dat de baas binnenkort met pensioen gaat. De stap naar het meldpunt is vaak de laatste redplank.”

Uit de ervaring van Limits blijkt ook dat de leidinggevenden vaak een cruciale rol spelen bij grensoverschrijdend gedrag. Maureen: “Heel

wat problemen zouden voorkomen kunnen worden als de chef sneller zou ingrijpen en duidelijk zou maken dat bijvoorbeeld roddelen of ander storend gedrag niet wordt getolereerd. Chefs hebben vaak goede bedoelingen, maar weten niet altijd hoe ze het moeten aanpakken.” Sensibiliseren blijft volgens haar de boodschap. Zo heeft de sensibiliseringscampagne die enkele jaren geleden rond OSGW werd gevoerd een mentaliteitsverandering meegebracht. Men is er zich van bewust dat niet alles kan. En de leidinggevenden zijn alerter geworden voor grensoverschrijdend gedrag. Limits is ook gewonnen voor een specifieke opleiding waardoor de chefs pestgedrag kunnen voorkomen of beter kunnen aanpakken. Daarnaast pleit Limits voor een betere samenwerking met de leidinggevenden: “Als we nu contact opnemen met hen bij een pestmelding, beschouwen ze dat soms als een teken van mislukking. Ze hebben gefaald in het vinden van een oplossing. De leidinggevenden moeten ons meer zien als partners. We zijn er niet om hen op de vingers te tikken, maar om te helpen zoeken naar een oplossing.”

Soms ligt het probleem bij de chef zelf. Van de 46 meldingen zijn er 17 waar de leidinggevende als de pester werd ervaren. “Er zijn inderdaad chefs die hun boekje te buiten gaan. Heel wat mensen kunnen moeilijk omgaan met macht. Toch is macht vaak ook onmacht. Dat merk je als je hun versie hoort van het verhaal. Chefs staan vaak onder druk om resultaten te halen. Je moet ook onderscheid maken tussen gedragingen die meer persoonlijk gericht zijn en gedragingen die met het werk te maken hebben. Mensen hebben het vaak moeilijk

“Met gezond verstand is men al een



ANNIE HOFMAN,
DEPARTEMENTALE VERTROUWENSPERSOON (OND):

verhaal eens kwijt. Ook blijkt dat collega's die echt zwaar gepest worden, zelden stappen willen ondernemen. Zij willen liever een luisterend oor of advies over hoe ze kunnen reageren. “Mijn rol als vertrouwenspersoon is dus vooral een menselijke rol. Zo kan ik wel bepaalde zaken aankaarten, maar niet echt sancties afdwingen”, verduidelijkt ze. “Waarmee ik niet wil zeggen dat collega's die gepest worden bij mij geen daadwerkelijke steun kunnen vinden.”

De meeste collega's proberen het probleem eerst zelf op te lossen. Bovendien blijkt er een grote drempel te zijn om naar de departementale interne vertrouwenspersoon te stappen of naar Spreekbuis te bellen. Laat staan om aan te kloppen bij de externe preventieadviseurs. Over de rol van deze laatsten heeft Annie Hofman zo haar twijfels. “Ik vraag me af hoe zij erin slagen de verhalen in te schatten en zich een beeld te vormen van de situatie. Zij kennen het huis en de mensen immers niet. Wél hebben

“Ik vind pesten eigenlijk een heel complex probleem. Er zijn altijd meerdere kanten aan een verhaal. Mijn doel is dan ook nooit dé waarheid te vinden”, steekt Annie Hofman van wal. “Ik tast voorzichtig af, probeer te bemiddelen en zoek een billijke en pragmatische oplossing die voor alle betrokkenen aanvaardbaar is.” Tenminste bij de collega's die dat willen. Want vaak willen collega's gewoon hun



met een negatieve evaluatie of met kritiek op hun functioneren.” Limits wijst in het jaarrapport ook op een aantal risicofactoren die pestgedrag in de hand werken, zoals onduidelijke taakomschrijvingen of slechte communicatie, te veel of te weinig verantwoordelijkheid. Bepaalde situaties geven eveneens meer aanleiding tot pestgedrag: het feit dat iemand afwezig is door ziekte of loopbaanonderbreking, oudere personeelsleden zonder veel informaticakennis, een vrouw alleen tussen mannelijke collega’s.

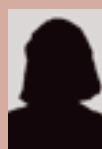
heel eind op weg.”

zij natuurlijk een mandaat om een formele klacht in te dienen en sancties voor te stellen.”

Daarmee hebben de mensen die duidelijk gepest worden nu een wettelijke stok achter de deur. Maar verder verwacht ze geen spectaculaire veranderingen door de pestwet.

“Al bij al moet dat pesten ook niet overroepen worden. 20 jaar geleden werd er volgens mij meer gepest dan nu.” Dat er nu meer klachten zijn, komt volgens haar omdat de mensen mondiger geworden zijn en het woord pesten gemakkelijker in de mond nemen.

“Ik vind dat we zoveel mogelijk ons gezond verstand moeten gebruiken en niet meteen de grote middelen mogen inzetten. Wij, vertrouwenspersonen, spelen daar een belangrijke rol in. We hebben immers voeling met het huis, zien meer dingen en kunnen signalen opvangen. Praten met elkaar is dan ook mijn devies.”

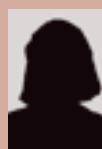


“Een aantal jaren geleden kregen we op onze dienst een nieuwe chef. Samenwerken met hem bleek heel moeilijk. Zo beweerde hij dat ik hem niet de nodige informatie gaf en maakte hij mij zwart bij collega’s. Er kwam een gesprek tussen hem en zijn overste, maar dat heeft niks opgelost. Zijn beschuldigingen gingen dus gewoon door. Het conflict tussen ons bleef escaleren zodat ik uiteindelijk geen andere oplossing zag dan een overplaatsing aanvragen. Nu zit ik op een andere dienst, maar ik hoor dat hij mij nog altijd zwartmaakt. Mijn gezondheid lijdt eronder. Ook door de procedure die momenteel loopt om een negatieve evaluatie aan te vechten. Dat zal nog lang aanslepen, vrees ik. Liefst van al wil ik gewoon weer naar mijn oude dienst.”



“Ik ben jaren tegengewerkt door mijn direct leidinggevende omdat die niet geloofde in het project waarmee een hiërarchisch hogere mij belast had. Die tegenwerking gebeurde zo subtiel dat het lange tijd duurde voor ik besepte dat dit een vorm van pesten was.

Voor mijn chef was het project geen prioriteit. Zo gaf hij nota’s niet door aan de hogere niveaus en was hij systematisch afwezig op vergaderingen. Altijd met het excuus dat er iets dringender tussenkwam. Hij sprak in ons bijzijn denigrerend over ons en legde ons onhaalbare deadlines op. Ik wil niet veralgemenen, maar ik heb vaak leidinggevenden gezien die niet genoeg mensenkennis hebben om een team te leiden. Dat gebrek aan managementcapaciteiten in combinatie met de hiërarchische structuur in de ambtenarij vormen volgens mij de ideale voedingsbodem voor pesterijen door de chefs. Ik ben er gelukkig altijd in geslaagd het van mij af te zetten en voort te doen. Maar ik heb er ook collega’s onderdoor zien gaan en zien vertrekken. Anderen werden onderdanig of trokken zich niks meer aan van hun job. Uiteindelijk ben ik naar een andere, inhoudelijk interessantere job overgestapt.”



“Van het begin af aan paste ik niet in het groepje collega’s waar ik terecht kwam. Men begon te roddelen over mij en ik werd uitgesloten. Onze directeur nam het nogal licht op en zei dat ze zich waarschijnlijk bedreigd voelden door mij. Hij plaatste me over naar een andere dienst, maar ook mijn nieuwe collega gaf me geen werk. Ondertussen hield het niet op, iedereen zweeg als ik voorbijkwam, deuren werden gesloten. Uiteindelijk heb ik mijn verhaal gedaan aan de HRM-verantwoordelijke. Maar noch de directeur, noch de personeelsverantwoordelijke ondernamen iets. Ondertussen liep ik erbij als een wrak, ik sliep niet meer, ik was bang om te komen werken. Een collega heeft toen voor mij een afspraak gemaakt met de bedrijfsarts. Via hem ben ik bij een fantastische psychologe terechtgekomen bij wie ik mijn verhaal kwijt kon. Ik ben deze mensen ontzettend dankbaar voor de uren die ze in mij hebben geïnvesteerd. Maar hier is niet veel veranderd. Ik zit op mijn eilandje en spreek niet veel meer tegen de mensen die mij lieten vallen. Ik zou weg willen, maar mijn directeur heeft mij al eens tegengehouden. Zelfs daar ben ik gelaten in geworden.”

EHBP

Eerste hulp bij pesten

In dit ministerie worden geweld, pesterijen en OSGW niet getoleerd. Overkomt het u toch, dan kunt u aankloppen bij verschillende instanties. Goedendag zette alle mogelijkheden op een rijtje.

- 1 U kunt eerst en vooral proberen te praten met de betrokkenen of het probleem aankaarten bij uw leidinggevende.

Als u dat niet wilt of daar geen gehoor of oplossing vindt, kunt u:

- 2 Vrijblijvend advies inwinnen bij de interne vertrouwenspersoon van uw departement, bij Spreekbuis of de externe preventieadviseur. Zij zijn specialisten en kunnen u raad geven en een luisterend oor zijn voor uw probleem. U kunt anoniem blijven.
- 3 Een informele klachtenprocedure starten bij de interne vertrouwenspersoon van uw departement, bij Spreekbuis of de externe preventieadviseur. Zij trachten dan te bemiddelen. In deze fase kunt u niet anoniem blijven; alle betrokkenen worden immers gehoord. De klager en de beklaagde worden echter niet met elkaar geconfronteerd en er volgen geen sancties.
- 4 Een formele schriftelijke klacht indienen bij de externe preventieadviseur als de bemiddeling niet heeft geholpen of onmogelijk is. De interne vertrouwenspersoon of Spreekbuis kunnen u hierin begeleiden. Vanaf dat moment bent u een jaar beschermd tegen ontslag of tegen een wijziging van uw arbeidsvoorwaarden, op voorwaarde dat die het gevolg zijn van de pesterijen. De preventieadviseur licht uw werkgever in door hem een kopie van de klacht te bezorgen. Hij onderzoekt de klacht en doet een voorstel om tot een oplossing te komen. De werkgever is nu verplicht om gepaste maatregelen te nemen.
- 5 Rechtstreeks naar de Federale Medische Inspectie stappen. De preventieadviseur kan hier ook aankloppen als de werkgever geen maatregelen wil nemen.
- 6 Een klacht indienen bij de arbeidsauditeur van de rechtbank als de pogingen van de Federale Medische Inspectie op niets zijn uitgedraaid. Als hij oordeelt dat de feiten ernstig genoeg zijn, kan hij de dader en in bepaalde gevallen ook de werkgever dagvaarden om te verschijnen voor de correctionele rechtbank. Ook de andere betrokkenen (slachtoffer, preventieadviseur, vakbonden) kunnen altijd een procedure opstarten bij de arbeids- of correctionele rechtbank.

SANCTIES

Als blijkt dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan geweld, pesterijen of OSGW, of iemand vals beschuldigt, dan zijn verschillende maatregelen mogelijk. Die gaan van een gesprek tot een tuchtstraf: blaam, inhouding van salaris, tuchtschorsing, lagere inschaling, terugzetting in graad, ontslag van ambtswege en afzetting.



CONTACT

INTERNE VERTROUWENSPERSONEN

departement COO:

annemie.morren@coo.vlaanderen.be, tel.: 02-553 58 31;

departement AZF:

hilde.depaepe@azf.vlaanderen.be, tel.: 02-553 53 14;

departement WIM:

martin.decuypere@wim.vlaanderen.be, tel.: 02-553 45 17;

departement OND:

annie.hofman@ond.vlaanderen.be, tel.: 02-553 87 88;

departement WVC:

jan.willems@wvc.vlaanderen.be, tel.: 02-553 31 83;

departement EWBL:

eric.min@ewbl.vlaanderen.be, tel.: 02-553 44 40;

departement LIN:

joris.bouve@lin.vlaanderen.be, tel.: 02-553 72 10;

wouter.deboeck@lin.vlaanderen.be, tel.: 02-553 79 81.

Spreekbuis is bereikbaar via het gratis nummer 0800-92 5 93 of spreekbuis@vlaanderen.be, maandag van 10-22uur, andere werkdagen van 10-18uur.

- www.vlaanderen.be/personeelsbeleid/informatie/spreekbuis/info/index.htm

EXTERNE PREVENTIEADVISEURS

Arista (voor de departementen COO, AZF, WIM, OND, WVC, EWBL), contactpersoon is Ariane Haelterman, psy@arista.be, tel.: 02-553 74 19.

Idewe (voor het departement LIN), contactpersoon is Koert Eeckhout, psychosociale@idewe.be, tel.: 016-39 05 20.

ORGANISATIES

Het Meldpunt en de helpline Stichting Anti Stalking Anti Mobbing (SASAM) zijn bereikbaar via een betalend nummer 0900-100 33 (0,45 euro/min) elke werkdag, behalve woensdag, tussen 19-22uur, of mail@sasam.be, www.sasam.be.

De antipestbeweging Helpende Handen is bereikbaar via 013-67 43 02 of antipestbeweging@hotmail.com.

De hulpsite voor slachtoffers van pesten is bereikbaar via hulp@pesten.net, www.pesten.net.

Meer informatie over de wetgeving vindt u op de website van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg www.fgov.be.