

# **MOBBING**

**RAISING AWARENESS ON FEMALE VICTIMS OF MOBBING**

---



*Dit boekje kwam tot stand naar aanleiding van het Mobbing-II-project, gefinancierd door het tweede DAPHNE-programma van de Europese Commissie. Dit programma beoogt het voorkomen en bestrijden van geweld tegen kinderen, jongeren en vrouwen en het beschermen van slachtoffers en risicogroepen.*

De volgende Europese organisaties werkten mee aan dit project en stelden een eigen boekje op:

- CRAS, Centro Ricerche Affari Sociali, Italië
- Kvinnoforum, Foundation of Women's Forum, Zweden
- Mona, Foundation for the Women of Hungary, Hongarije
- SEIN, Instituut voor Gedragwetenschappen, UHasselt, België
- University of Surrey – Department of Political, International and Policy Studies, Verenigd Koninkrijk

Colofon:

*Promotor:* Prof. dr. Mieke Van Haegendoren

*Onderzoekers:* Anne Latour, Nico Steegmans

*Lay-out en eindredactie:* Tom Kuppens

# INHOUD

---

What is mobbing?	2
Examples of mobbing	4
Different kinds of mobbing	5
Phases of mobbing – the Leymann model	7
How to differentiate mobbing from day-to-day conflicts?	9
How to differentiate mobbing from sexual harassment?	10
Effects of mobbing	11

## **Mobbing in België**

Inleiding	13
Juridisch kader	13
De pestwet in werking	16
De klachtenprocedure	18
Hulpverlening buiten het werksmilieu	20
SASAM	20
Limits	21
CAW	22
Tele-Onthaal	23
CGG	24
Trefpunt Zelfhulp	25
Geraadpleegde werken	26
Geraadpleegde websites	28

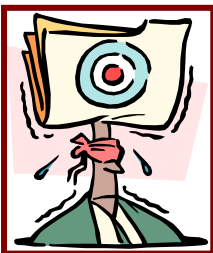
# WHAT IS MOBBING?

---

## Definition:

*"Mobbing is a negative form of behaviour, either between colleagues or between hierarchical superiors and subordinates, whereby the person who is the object of mobbing is repeatedly humiliated and attacked directly or indirectly by one or more persons for the purpose and with the effect of alienating him or her."*

The tactics used in a harassment situation consist in hostile actions intended to isolate the victim and downgrade their working conditions, so reducing their autonomy (for example by giving them too much or too little work, or not giving promotion). It may include attacking their dignity (criticism, insults, defamatory remarks) or committing physical or verbal violence against them. The harasser can be an individual or a group. Often the harasser holds a higher position in a company, firm or department. Such harassment can also be directed by subordinates against their superior.



According to the results of a survey on working conditions conducted in 1996 by the European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 10 to 12 million workers in Europe consider themselves to be victims of harassment<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Advisory Committee on Safety, Hygiene and Health Protection at Work of the European Commission in its "Opinion on Violence at the Workplace", adopted in 2001.

## Causes:

The main factors that cause mobbing are:

- **Individual factors** which apply to both the perpetrator and to the victim (socio-demographic variables, personality characteristics, traits and styles, specific behaviours and specific characteristics related to the individual's place at work)<sup>2</sup>.
- **Situational factors** such as working in a job with an unequal sex ratio, especially in male dominated jobs, differences in power, job insecurity, changes of supervisor or manager. Working in businesses with a high customer service orientation may lead to mobbing by clients in the service sector, such as retailing, hotel and catering, and the health service. Working in multiple risk situations as in the case of social workers may increase the risk of mobbing.
- **Organisational factors** such as styles of leadership and management, restructuring, organisational culture and climate; stressful working environments, Job complexity or monotonous tasks; conflict and ambiguity of work roles.
- **Societal factors** such as levels of violent crime in society, economic change, rapid social change, immigration and the economy.

---

<sup>2</sup> *Preventing violence and harassment in the workplace*

## EXAMPLES OF MOBING

---

- ***constant fault-finding and criticism of a trivial nature.*** Often there is a grain of truth (but only a grain) in the criticism to fool you into believing the criticism has validity, which it does not. Often, the criticism is based on distortion, misrepresentation or fabrication;
- ***a constant refusal to acknowledge you*** and your contribution and achievements or to recognise your value, or even your existence;
- ***constant attempts to undermine you*** and your position, status, worth and potential;
- where you are in a group (at work), ***being singled out and treated differently;***
- ***being isolated*** and separated from colleagues, excluded from what's going on, marginalized, overruled, ignored, sidelined, frozen out;
- ***being belittled***, demeaned and patronised, especially in front of others;
- ***being humiliated***, shouted at and threatened, often in front of others;
- ***being overloaded with work, or having all your work taken away*** and replaced with menial tasks or with no work at all;
- ***finding that your work - and the credit for it - is stolen*** or plagiarised;
- ***having your responsibility increased*** but your authority taken away;
- ***having annual leave, sickness leave, and compassionate leave refused;***

- ***being denied training*** necessary for you to fulfil your duties;
- ***having unrealistic goals set***, which change as you approach them;
- ***having deadlines changed*** at short notice - or no notice - and without you being informed until it is too late;
- ***finding everything you say and do is twisted***, distorted and misrepresented;
- ***being subjected to disciplinary procedures*** with verbal or written warnings for trivial or fabricated reasons and without proper investigation;
- ***being coerced into leaving your job*** through no fault of your own, constructive dismissal, early or ill-health retirement.

## DIFFERENT KINDS OF MOBBING

---

There are different kinds of *mobbing*. These depend on the way it occurs and on the intention<sup>3</sup>.

Based on the way mobbing occurs:

1. **Vertical mobbing** is exerted by superiors on an employee or, more rarely, by the employees on their superior. These two kinds of mobbing are generally referred to as *bottom up mobbing* (when the boss's authority is not recognized by one or more employees) and *top down mobbing* (when the mobber is in a higher position than the victim) which includes attitudes and actions related to the abuse of power.

---

<sup>3</sup> Ege 1997

2. **Peer or horizontal mobbing** is where colleagues are aggressive towards other colleagues. The mobber and the victim are at the same level as two colleagues with equal job status. Normally, envy, gossip, conflicts, rivalries and personal antipathies among colleagues are more aggressive and emotionally involving than those between superiors and employees.

Based on intention:

1. **Bossing or strategic mobbing** is organized psychological persecution. The organization, or the management, devises situations aimed at forcing employees to resign. It often takes place in institutions after restructuring, mergers or changes, where staff are redundant. Thus, mobbing becomes institutionalized as a real business strategy.
2. **Emotional or relational mobbing**: it is linked to interpersonal relationships and to the rise, within these relationships, of feelings of envy, jealousy, competition, hatred, resentment, etc.



# PHASES OF MOBBING – THE LEYMANN MODEL

---

The course of mobbing changes its character over time as the social setting changes. However, it occurs in five steps commencing with a 'conflict' (first phase), followed by 'aggressive acts' and 'psychological assaults' (second phase), after which management becomes involved to the detriment of the target (third phase), the target is 'branded as difficult' or 'mentally ill' (fourth phase), and the final and fifth phase is called the 'expulsion', where the target is forced to leave their position<sup>4</sup>.

The mobbing syndrome develops from:

## 1. Critical incidents



The triggering situations is always one that can be described as a conflict. Mobbing can, therefore, be seen as an escalated conflict. This first mobbing phase may be very short, while the next phase reveals stigmatizing action by colleagues or management.

## 2. Mobbing and stigmatizing

Mobbing activities may contain a number of behaviours which, in normal interaction, do not necessarily indicate aggression or any attempt to expel or exclude anyone. However, being subjected to this behaviour on a daily basis, or over a very long period of time and for hostile purposes, the mobbing activities can change in context and may be used in stigmatizing others.

---

<sup>4</sup> <http://www.leymann.se>

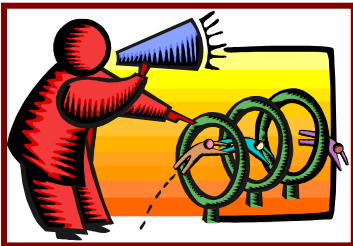


All of the behaviours, regardless of their meaning in normal daily communication, have the common denominator of being based on the intent to “get at” a person or punish him or her. Thus, aggressive manipulation is the key characteristic of these activities.

### 3. Personnel management and human resources

When management eventually intervenes, the situation becomes officially “a case”. Due to previous stigmatization, it is very easy to misjudge the

situation and place the blame on the mobbed person. Management may too easily accept and take over the prejudices produced during previous stages.



This often seems to bring about a process to do something to “get rid of the problem”, i.e. the mobbed person. This can result in serious violations of the individual’s civil rights.

In this phase, the mobbed person ultimately becomes marked and stigmatized. Because of fundamental errors in attributing blame, colleagues and management can create erroneous explanations based on personal characteristics rather than real contexts.

4. **Indirect diagnoses:** If the mobbed person seeks contact with



psychiatrists or psychologists, there is a risk that these professionals too may misinterpret the situation, as there is a lack of sufficient professional training in investigating social situations in the workplace.

5. **Expulsion:** As far as the mobbing scenario at the workplace is concerned, the social consequences for people who have been expelled from the labour market long before retirement are well known.



## HOW TO DIFFERENTIATE MOBBING FROM DAY-TO-DAY CONFLICTS?

---

Mobbing is not:

- teasing somebody at work;
- simply unethical behaviour at work;
- only the distress of one or more colleagues;
- just a forceful way to manage a lazy employee.

Mobbed people are usually described as high performers, and deeply involved in their work. In spite of many misconceptions, the target is often a person who succeeds in their professional life. When mobbing occurs, there are no declared conflicts and the targeted person does not understand what is going on and so has difficulty responding appropriately<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Elisabeth Bukspan, *Harcelement moral sur le lieu de travail*, 2003

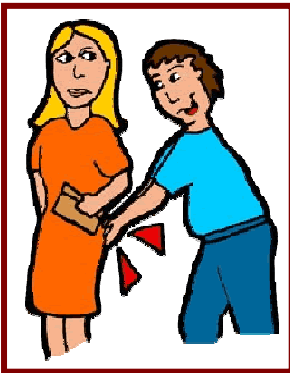
## HOW TO DIFFERENTIATE MOBING FROM SEXUAL HARASSMENT?

---

A very peculiar kind of mobbing is the sexual one. Women can often have to face sexual harassment caused by the mobber. Sexual harassment itself is not a category of mobbing. It becomes mobbing when the denials of victims are followed by threats<sup>6</sup>. Sexual harassment is only partially considered as mobbing when the aggressor, after being refused, threatens the victim, thus becoming a mobber. This is sexual mobbing<sup>7</sup>.

Sexual harassment can work as the preparatory phase to sexual mobbing, where mobbing is the retort and the revenge of the person refused.

Sexual mobbing can also take place without a preceding harassing situation; in fact, a mobber can decide to use sexual strategies even if he or she does not feel any sexual attraction for the victim, using slander or gossip about the victim's private life.



For the victim, sexual mobbing is devastating because sexual identity has a fundamental importance in defining a person's social image and identity.

---

<sup>6</sup> *Serena De Mari and Alessandra Mattiola, Researcher for SICIS*

<sup>7</sup> *Ege, 1997*

# EFFECTS OF MOBBING

---

## On the victim

If the victim feels in danger it may affect their psychophysical well being. As a source of stress, mobbing is a damaging factor that produces negative functional variations at different levels, according to the duration and intensity of stress, and the victim's personality. However, victims of mobbing have a high risk of developing psychopathological, psychosomatic and behavioural illness.

Depression and anxiety are the most frequent diagnoses, though other illnesses are common.



## On the organisation

Mobbing has negative effects for organisations. Production and working efficiency are reduced, the employer is strongly criticised, sick leave is frequent, small problems become serious troubles, and scapegoats are constantly sought<sup>8</sup>. Consequently, costs rise. According to the ILO, the annual total cost of psychological violence in a 1000 employee organisation is around 168.000 euros.



---

<sup>8</sup> Ege, 1997

There are other costs for the organisation:

- it has been estimated that a victim of mobbing produces 60% less than other workers and costs to the employer 180% more. The state too has to cope with mobbing, since the phenomenon damages the social balance and welfare expenditure rises.
- instead of working, the mobber takes up to 15% of his time to harass the victim.



- morale in the organisation worsens and employees' motivation decreases. This is called "motivational sabotage" or "social loafing", where members of a group become idle and give their

work to others.

- the organisation risks being involved in litigation where victims seek compensation for physical and moral damage.
- productive and skilful people can be dismissed.
- if the victim resigns, he is often compensated.
- to replace an employee who has been dismissed costs some 8.000 euros.

To combat mobbing is an advantage not only to the individual victim but to the employer and the whole civil society. In Europe, 5 million euros are spent for stress-related illness, while early retirement caused by mobbing can cost up to 500.000 euros more than normal retirement. As with other stress-related problems, mobbing endangers social status.



# **MOBBING IN BELGIË**

## **INLEIDING**

---

Uit onderzoek blijkt dat vrouwen vaker het slachtoffer zijn van geweld op de werkplaats dan mannen (Holderbeke, 2003), mogelijk omdat vrouwen zich concentreren in sectoren, beroepen en functies waar pesten meer voorkomt. Bij vrouwen ligt de benedengrens voor het ondervinden van schadelijke gevolgen van mobbing ook lager dan bij mannen (Opdebeeck, e.a. 2002).

De overheid is de activiteitstak met het hoogste percentage personen die zich slachtoffer voelen, gevolgd door het onderwijs en de banken en het verzekeringswezen.

Bovendien zijn pesterijen vooral een plaag in grote ondernemingen (Verhue, 2003).

## **JURIDISCH KADER**

---

België is een federale staat met een federale overheid, drie gemeenschappen en drie gewesten met elk eigen bevoegdheden. De Vlaamse Gemeenschap is o.a. bevoegd voor welzijn en slachtofferhulp. Justitie daarentegen is een federale aangelegenheid. De samenwerking tussen beide afdelingen kan niet altijd even vlot lopen.

Een overzicht van de wetgeving rond welzijn:

- **Wet van 4 augustus 1996** betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk (de zogenaamde Welzijnswet), die bepaalt dat de werkgever de nodige maatregelen moet nemen ter bevordering van het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.
- In **1998** werd het begrip 'belaging' (beter bekend als 'stalking') ingevoerd in het **strafrecht**.
- De **Wet van 7 mei 1999** betreffende de gelijke behandeling van mannen en vrouwen ten aanzien van de arbeidsvoorwaarden, de toegang tot het arbeidsproces en de promotiekansen, de toegang tot een zelfstandig beroep en de aanvullende regelingen voor sociale zekerheid. Hierin ongewenst seksueel gedrag op het werk gedefinieerd als volgt: *"elke vorm van verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan degene die er zich schuldig aan maakt weet of zou moeten weten dat het afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk."* Deze definitie wordt letterlijk overgenomen in de zogenaamde 'pestwet' (Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid, 2002).
- De **Wet van 11 juni 2002** betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk (de zogenaamde Pestwet), die pestgedrag definieert als *"Elk onrechtmatig en terugkerend gedrag, buiten of binnen de onderneming of instelling, dat zich inzonderheid kan uiten in gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften en dat tot doel of gevolg heeft dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de*



*fysieke of psychische integriteit van een werknemer (of een andere persoon waarop de wet van toepassing is) bij de uitvoering van zijn werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd”.*

Deze wet is geïntegreerd in de welzijnswet. Dat garandeert dat het thema de nodige aandacht zal krijgen (Rosvelds, 2003).

- **Koninklijk besluit van 11 juli 2002** betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

De 'Pestwet' is de belangrijkste realisatie.

# DE PESTWET IN WERKING

---

## Risicoanalyse

De risicoanalyse is de basis voor de preventiemaatregelen. De werkgever onderzoekt in overleg met het Comité voor Preventie en Bescherming op het werk (PBW) of er in de onderneming situaties aanwezig zijn die aanleiding kunnen geven tot geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

## Preventiemaatregelen

Op basis van de risicoanalyse neemt de werkgever preventiemaatregelen, die kunnen worden ingedeeld in drie categorieën en moeten worden opgenomen in het arbeidsreglement:

1. *Primaire preventie* of het voorkomen van risico's;
2. *Secundaire preventie* of het voorkomen van schade;
3. *Tertiaire preventie* of het beperken van schade.

## Globaal Preventieplan en Jaarlijks Actieplan

De preventiemaatregelen worden opgenomen in het vijfjaarlijks globaal preventieplan, dat de lange termijn doelstellingen omvat. De specifieke acties en concrete middelen die nodig zijn om deze doelstellingen te behalen, worden opgenomen in het jaarlijks actieplan.

## Preventieadviseur

Alle Belgische ondernemingen moeten een preventieadviseur aanstellen. Indien de werkgever minder dan 50 werknemers tewerkstelt, moet hij beroep doen op een preventieadviseur van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Bij meer dan 50 werknemers kan de werkgever kiezen tussen een interne of externe preventieadviseur. Het Comité PBW moet toestemmen met de aanstelling van de preventieadviseur

De preventieadviseur werkt mee aan de risicoanalyse en totstandkoming van de preventiemaatregelen; speelt een belangrijke rol in de toepassing van de te volgen procedures in geval van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag; formuleert adviezen naar de werkgever toe om een einde te stellen aan het grensoverschrijdend gedrag; en stelt een individueel klachtendossier samen en houdt het bij.

## Vertrouwenspersoon

De werknemer kan ook beroep doen op een vertrouwenspersoon. Bij voorkeur is dit iemand intern aan de onderneming, omdat de drempel voor de werknemers dan lager is. De belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon is de eerstelijns opvang van de slachtoffers en het bijstaan van de preventieadviseur.

## Register van feiten en geweld op het werk

In ondernemingen waarvan de werknemers in contact komen met het publiek is de werkgever verplicht een register van feiten van geweld op het werk bij te houden. Hierin noteert hij de verklaringen van de werknemers die menen het slachtoffer te zijn van feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk die extern zijn aan de onderneming of instelling.

## DE KLACHTENPROCEDURE

---

Volgens de brochure van Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg (2005) kan de werknemer die meent het slachtoffer te zijn van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk zich richten tot volgende personen en instanties:

### Interne procedure via vertrouwenspersoon of preventieadviseur

Conflicten dienen volgens de nieuwe bepalingen zo veel mogelijk binnen de onderneming opgelost te worden, dus via de vertrouwenspersoon of preventieadviseur. In de informele fase van de interne procedure, biedt de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur de vereiste bijstand aan het slachtoffer. Tevens kan hij na instemming van het slachtoffer, een eerste verzoeningspoging ondernemen met de dader. Pas wanneer die mislukt, neemt de preventieadviseur de met redenen omklede klacht in ontvangst (formele procedure), die aanleiding geeft tot een intern onderzoek. Hij zendt de klacht en de aanbevolen maatregelen door aan de werkgever, die op zijn beurt passende acties moet ondernemen om een einde te maken aan het geweld, pesterijen en seksueel ongewenst gedrag.

Als die maatregelen ondoeltreffend of onbestaand blijken, richt de adviseur zich, steeds met instemming van het slachtoffer, tot het Toezicht op het Welzijn op het Werk. Indien ook deze pogingen mislukken, kan de klacht worden bezorgd aan de arbeidsauditeur. De arbeidsauditeur vervult het ambt van het openbaar ministerie bij de arbeidsrechtbank. Indien een werknemer klacht neerlegt bij de arbeidsauditeur, betekent dit de start van een gerechtelijk onderzoek.

## Toezicht op het Welzijn op het Werk

De ambtenaren belast met het toezicht op het welzijn op het werk, waarborgen de naleving van het beleid inzake welzijn op het werk, door het uitvoeren van adviserende, preventieve en repressieve taken.

De werknemer kan zich steeds rechtstreeks wenden tot de inspecteurs van deze instantie. Wanneer zij een klacht ontvangen, wordt een vragenlijst naar de indiener gestuurd. Op basis daarvan wordt de gepaste tussenkomst bepaald.

## Gerechtelijke procedure

Naargelang de aard van de rechtsvordering is er een ander rechtscollege bevoegd. De correctionele rechtbank is bevoegd voor de strafvordering; de Raad van State is bevoegd voor de vernietiging van een eenzijdige administratieve rechtshandeling; de Arbeidsrechtbank is bevoegd om kennis te nemen van de geschillen betreffende geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Een belangrijke opmerking in dit juridisch kader is de omkering van de bewijslast: de verweerder (en niet het slachtoffer) moet bewijzen dat er zich geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk hebben voorgedaan. Het slachtoffer geniet gedurende de procedure van speciale ontslagbescherming.

## HULPVERLENING BUITEN HET ARBEIDSMILIEU

---

Aangezien slachtofferhulp onder 'Welzijn' (bevoegdheid van de Gemeenschappen) valt, wordt voornamelijk op de Vlaamse hulpverlening ingegaan.

SASAM en Limits richten zich uitsluitend tot slachtoffers van mobbing. De andere instanties bieden ook slachtofferhulp aan andere doelgroepen aan.

### SASAM

De Stichting Anti-Stalking Anti-Mobbing (SASAM) is een meldpunt en zelfhulpgroep voor slachtoffers van alle soorten pesterijen en stalking.

SASAM biedt emotionele hulp aan slachtoffers en adviseert bij dossierbehandelingen. Ze helpt slachtoffers naar het vinden van een oplossing en onderzoekt of ze juridisch voldoende sterk staan, alvorens ze door te verwijzen naar een advocaat.

Daarnaast verschaft SASAM telefonische opvang, individuele begeleiding en maandelijkse hulp sessies. Ten slotte kan het slachtoffer via de stichting beroep doen op experts om bemiddelend op te treden en zo de partijen proberen te verzoenen.

SASAM werkt bovendien mee aan initiatieven zoals het sensibiliseren van de publieke opinie, samenwerking met de pers, politiek lobbywerk en studieactiviteiten voor preventieadviseurs. SASAM ijvert ook voor een totaalaanpak van het welzijnsprobleem in het onderwijs met aandacht voor alle partijen: leerlingen, leerkrachten, ouders, ...

## Limits

Limits is een extern bureau van vertrouwenspersonen dat is opgebouwd rond een aantal gespecialiseerde diensten:

- Pesten, ongewenst seksueel gedrag en geweld op het werk;
- Een "mediation-unit" voor bemiddeling bij complexe probleemsituaties van pesten op het werk;
- Een "meldpunt-unit" voor de deskundige registratie, analyse en synthese van meldingen bij bedrijven;
- Coaching en consulting voor leidinggevenden, preventieadviseurs en vertrouwenspersonen;
- Steunpunt Onderwijs;
- Spreekbuis voor het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Alle personeelsleden van het onderwijs, de Vlaamse Gemeenschap en een aantal Vlaamse Openbare Instellingen kunnen op Limits beroep doen voor informatie, advies en professionele opvang.

De eerste opvang gebeurt telefonisch. Het slachtoffer kan ook een persoonlijk gesprek vragen. Tenslotte kan de organisatie bemiddelen op vraag van het slachtoffer of de leidinggevende.

Limits geeft ook advies aan organisaties bij het uitwerken van een curatief en preventief beleid. Er gaat bijzondere aandacht uit naar de uitwerking van een efficiënte klachtenprocedure.

Sinds 1997 krijgt Limits jaarlijks het mandaat van Steunpunt Grensoverschrijdend gedrag op School van de Minister van Onderwijs. Het Steunpunt verschaft telefonische informatie en advies aan iedereen die in het onderwijsgebeuren betrokken is. Het Steunpunt voorziet ook gratis

opvang en ondersteuning voor alle personeelsleden. Daarnaast kunnen scholen bij het Steunpunt terecht voor opleidingen en sensibilisatiesessies.

Sinds februari 2002 kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheidsadministratie terecht bij een centraal meldpunt voor pesterijen op het werk. Het is echter niet altijd duidelijk voor de Vlaamse Openbare Instellingen of hun instelling aangesloten is bij het centrale meldpunt en voor welke problematiek (pesten of ongewenst seksueel gedrag).

## CAW

De Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW's) richten zich tot een breed doelpubliek en bestaan uit verschillende afdelingen, elk met een typisch hulpverleningsaanbod. Deze hulpverlening (die kan bestaan uit psychosociale opvang, juridisch advies of bemiddelingen) is gratis. Per gerechtelijk arrondissement is er minstens één CAW.

Volgens het cliëntregistratiesysteem is de man-vrouw verhouding voor binnenkomende meldingen bijna gelijk. Vrouwen doen vaker beroep op ambulante hulpverlening en slachtofferhulp, terwijl mannen eerder residentiële hulp en daderhulpverlening nodig hebben.

De afdeling slachtofferhulp heeft ook een structurele taak: overleg rond samenwerking met politie en justitie. Eén van de resultaten hiervan is een samenwerkingsakkoord tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap, dat ervoor heeft gezorgd dat de politie slachtoffers systematisch doorverwijst naar de dienst Slachtofferhulp. Zo krijgt elk slachtoffer hetzelfde aanbod en is de doorverwijzing niet langer afhankelijk is van de interpretatie van een agent.



## Tele-Onthaal

Tele-Onthaal is via het noodnummer 106 permanent beschikbaar is en opereert in heel België. De oproepdienst verschaft informatie, crisisopvang, emotionele en psychologische ondersteuning en tussentijdse opvang.

Tele-Onthaal werkt op drie sporen: preventie, hulp- en dienstverlening en signaalfunctie. De preventiefunctie is gericht op het voorkomen van escalatie van de problemen door een luisterend oor te bieden. De hulpverlening komt tot stand via gesprekken over emoties, zelfwaardering, inzicht in het eigen functioneren, strategieën voor haalbare veranderingen. Tele-Onthaal stimuleert slachtoffers om zelf actie te ondernemen.

De meeste gesprekken gaan over relatieproblemen, lichamelijke ziekte of handicap, depressie, verlies- of slachtofferervaringen, eenzaamheid, zelfdoding en informatieaanvragen. Alle oproepen zijn anoniem. De gesprekken worden niet vermeld op de telefoonfacturen.

De hulpvrager heeft uitsluitend telefonisch contact met Teleonthaal. Tele-Onthaal beschikt over een uitgebreide sociale kaart waarop hulpvragers en professionele hulpverleners beroep kunnen doen. Zo kan de oproeper vaak snel doorverwezen worden naar een dienst of centrum van gespecialiseerde hulpverlening.

Volgens cijfers van 2003, was 68% van de oproepers bij Tele-onthaal Vlaanderen een vrouw<sup>9</sup>. De mannelijke oproepers situeren zich

---

<sup>9</sup> Het profiel van de Tele-Onthaalbeller is, omwille van de anonimiteit van het telefonisch contact, een profiel bij benadering.

voornamelijk in de leeftijdscategorie 25-39 jaar; de vrouwelijke tussen de 40-49 jaar. 1.2% van de onderwerpen situeerde zich binnen het thema 'werkrelaties'; 1.4% ging specifiek over pesterijen en stalking.

## CGG

De Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg zijn tweedelijnsdiensten voor therapie, psychologische of psychiatrische ondersteuning. Voor een groot aantal psychosociale problemen kunnen slachtoffers soms sneller geholpen worden door een eerstelijnsdienst. Indien deze eerstelijnsdienst niet uitgerust is voor het probleem in kwestie, kunnen mensen terecht in een CGG. De meeste mensen die in een CGG begeleid worden, zijn daar dan ook terechtgekomen via een andere hulpverlener.

Men kan bij een CGG terecht voor ambulante en gespecialiseerde hulp bij problemen van psychische, relationele of psychosomatische aard. Ambulante hulp betekent dat de slachtoffers tijdens hun behandeling niet worden opgenomen, maar dat men op regelmatige tijdstippen op consultatiegesprek komt bij een therapeut van het centrum. Met gespecialiseerde hulp bedoelt men psychotherapeutische hulpverlening bij complexe, ernstige problemen die mogelijk een langdurige behandeling vragen.

De CGG's worden overkoepeld door de Federatie van Diensten voor Geestelijke Gezondheidszorg (FDGG), een werkgeversorganisatie die mee het beleid van de geestelijke gezondheidszorg uitstippelt. De FDGG overlegt en onderhandelt met spelers actief in het gebied van welzijn en gezondheid in het algemeen, en geestelijke gezondheidszorg in het bijzonder ([www.fdgg.be](http://www.fdgg.be)).

## Trefpunt Zelfhulp

Trefpunt Zelfhulp is het informatie- en ondersteuningscentrum voor en over zelfhulp en zelfhulpgroepen in Vlaanderen.

Zelfhulpgroepen brengen mensen die eenzelfde probleem ervaren samen om daaraan iets te veranderen. Ze organiseren studie- en ontmoetingsdagen, verstrekken informatie, enz. Soms zijn de gesprekken formeel en quasi-therapeutisch, soms eerder los en ongedwongen.

Er zijn in Vlaanderen ongeveer 430 verenigingen actief. In Wallonië zouden er dat 173 zijn. Dit is telkens zonder verdere lokale opsplitsingen.

Rond vrijwel elk thema bestaat er in Vlaanderen een zelfhulpgroep. Op de website van Trefpunt Zelfhulp is een thematisch geordende lijst opgenomen van al deze groepen.

De zelfhulpgroepen en patiëntenverenigingen worden in de volgende probleemcategorieën onderverdeeld: fysieke ziekten, operatieve ingrepen, verslavingen, handicaps, psychosociale problemen, bijzondere sociale situaties (bv. mobbing en stalking), geïnduceerde problemen, vrouwengroepen en diversen.

Trefpunt Zelfhulp wijst jaarlijks duizenden mensen naar zelfhulpgroepen door. De tien 'meest gevraagde' groepen in 2003 waren: depressie, zelfdoding, echtscheiding, rouw/verliesverwerking, overleden kind, fobie, weduwschap, eetstoornissen, seksueel (geweld) en alleenstaanden.

## GERAADPLEEGDE WERKEN

---

**De Meester K.** (2003), 'Een jaar omgaan met de 'pestwet'. Een werkgeversevaluatie', in: *Over.werk 3/2003*

**Dienst Emancipatiezaken Vlaamse Gemeenschap** (2005), 'Positieve-actieplan 2005 ter bevordering van Gelijke Kansen en een evenredige vertegenwoordiging in de Vlaamse overheidsadministratie'

**Dienst Gezondheidspromotie van de Onafhankelijke Ziekenfondsen** (2003), 'In het middelpunt van het conflict... pesten op het werk' (brochure)

**Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid** (2002), 'De bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Juridische toelichting bij de wet van 11 juni 2002'

**Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg** (2005), 'Wegwijs in... De preventie en bescherming tegen geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk'

**Garcia A. e.a.** (2001), 'Pesten op het werk: kenmerken en gevolgen van pesterijen op mannelijke en vrouwelijke werknemers'

**Holderbeke F.** (2003), 'Europa wijst de weg in strijd tegen mobbing op het werk', in: *Over.werk 3/2003*

**Opdebeeck S., Peelemans I., Van Meerbeeck A. en Bruynooghe R.** (2002), 'Mobbing, pesteringen, OSGW en fysiek geweld op het werk. Een beschrijving van de problematiek, haar context en haar gevolgen'

**Philips F.** (2003), 'Pesten op het werk: na de wet de preventie. De visie van het ABVV', in: *Over.werk 3/2003*

**Ponnet G.** (2003), 'Geweld, pesteringen en ongewenst seksueel gedrag op het werk: het juridisch kader', in: *Over.werk 3/2003*

**Rosvelds S.** (2003), 'De wet bekeken door een groene werknemersbril. De visie van het ACV', in: *Over.werk 3/2003*

**Tratsaert K.** (2003), 'Vuilbekkerij en oorvegen op de werkplek. Een kwalitatief onderzoek naar mobbing in Vlaanderen, in: *Over.werk 3/2003*

**Verhue M.** (2003), 'Pesten: een probleem voor werknemer en werkgever. Een benchmarkstudie naar de relatie met jobtevredenheid, verzuim en verloopintenties, in: *Over.werk 3/2003*

## GERAADPLEEGDE WEBSITES

---

<http://meta.fgov.be>

[www.caw.be](http://www.caw.be)

[www.fdgg.be](http://www.fdgg.be)

[www.jobat.be](http://www.jobat.be)

[www.klasse.be](http://www.klasse.be)

[www.limits.be](http://www.limits.be)

[www.p-i.be](http://www.p-i.be)

[www.prevent.be](http://www.prevent.be)

[www.sasam.be](http://www.sasam.be)

[www.vdab.be](http://www.vdab.be)

[www.vrouwenraad.be](http://www.vrouwenraad.be)

[www.wav.be](http://www.wav.be)

[www.wvc.vlaanderen.be](http://www.wvc.vlaanderen.be)

[www.wvc.vlaanderen.be/geestelijkegezondheidszorg](http://www.wvc.vlaanderen.be/geestelijkegezondheidszorg)

[www.zelfhulp.be](http://www.zelfhulp.be)

Dit boekje is het resultaat van een studie door Anne Latour. U kan de elektronische versie van dit rapport gratis aanvragen via [anne.latour@uhasselt.be](mailto:anne.latour@uhasselt.be) of [sein@uhasselt.be](mailto:sein@uhasselt.be).

Voor meer informatie omtrent het Mobbing-project kan u terecht op:

<http://www.surrey.ac.uk/Education/cse/daphne.htm>

### **Cras Onlus**

Coro Vittorio Emanuele II, 269 00186 Roma, Italy

[www.crasitalia.it](http://www.crasitalia.it) / Tel. +39 06 68 210516 / Fax +39 06 68 130 372

### **University of Surrey – Department of Political, International and Policy Studies**

School of Arts, Guildford, Surrey GU2 7XH, UK

<http://www.surrey.ac.uk/Education/cse/> / Tel +44 (0)1483 686150 / Fax +44 (0)1483 686191

### **Kvinnoforum, Foundation of Women's Forum**

Karlbergsvägen 77 – 113 35 Stockholm, Sweden

[www.kvinnoforum.se](http://www.kvinnoforum.se) Tel. +46 8 56 22 88 39 / Fax +46 8 56 22 88 50

### **Mona, Foundation for the Women of Hungary**

Office 1136 – H Budapest Tatra 46. III/3

1537, P.O.Box 453/277, Hungary

[www.mona-hungary.org](http://www.mona-hungary.org) Tel. + 36 1 350 1311/Fax +36 1 329 8755

### **SEIN, Instituut voor Gedragwetenschappen, Universiteit Hasselt**

Agoralaan, gebouw D, 3590 Diepenbeek, België

[www.uhasselt.be/sein](http://www.uhasselt.be/sein) / Tel: +32 (0)11 26 86 74 / Fax: +32 (0)11 26 86 79

