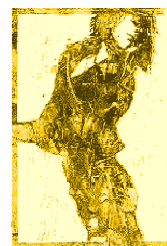




Mobbing II

“Sensibilisering omtrent vrouwelijke slachtoffers van mobbing”





Belgische bijdrage aan het Europees onderzoek

“Mobbing II: Raising awareness on women victims of mobbing”

Inhoudstafel

1. Inleiding
2. Pesten op de werkvloer
3. Juridisch kader
 - 3.1. De pestwet in werking
 - 3.1.1. De risicoanalyse
 - 3.1.2. De preventiemaatregelen
 - 3.1.3. Het Globaal Preventieplan en het Jaarlijks Actieplan
 - 3.1.4. De preventieadviseur
 - 3.1.5. De vertrouwenspersoon
 - 3.1.6. Het register van feiten en geweld op het werk
 - 3.2. De klachtenprocedure
 - 3.2.1. De vertrouwenspersoon of preventieadviseur (de interne procedure)
 - 3.2.2. De met het toezicht belaste ambtenaren (Toezicht op het Welzijn op het Werk)
 - 3.2.3. Het bevoegde rechtscollege (de gerechtelijke procedure)
 - 3.3. De pestwet kritisch bekeken
 - 3.3.1. Standpunt van de werkgevers
 - 3.3.2. Standpunt van de werknemers
 - 3.4. Voorstel tot verbetering
 - 3.4.1. Standpunt van de werkgevers
 - 3.4.2. Standpunt van de werknemers
4. Hulpverlening buiten het arbeidsmilieu
 - 4.1. SASAM: Stichting Anti-Stalking Anti-Mobbing
 - 4.1.1. Organisatie
 - 4.1.2. Werking
 - 4.2. Limits
 - 4.2.1. Organisatie
 - 4.2.2. Werking
 - 4.3. CAW: Centrum voor Algemeen Welzijnswerk
 - 4.3.1. Organisatie
 - 4.3.2. Werking
 - 4.4. Tele-onthaal
 - 4.4.1. Organisatie
 - 4.4.2. Werking
 - 4.5. CGG: Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg
 - 4.5.1. Organisatie
 - 4.5.2. Werking
 - 4.6. Trefpunt Zelfhulp
 - 4.6.1. Organisatie
 - 4.6.2. Werking

1. Inleiding

'Mobbing' wordt in het Mobbing I rapport omschreven als: "een negatieve vorm van gedrag, ofwel tussen collega's, ofwel tussen leidinggevenden en werknemers, waarbij de persoon die het voorwerp is van het mobbing gedrag, herhaaldelijk vernederd wordt en direct of indirect aangevallen wordt door één of meerdere personen, met als doel of gevolg hem of haar te vervreemden". In dit rapport worden tevens de belangrijkste gevolgen van mobbing omschreven, zowel voor het slachtoffer als voor de organisatie:

- Gevolgen voor het slachtoffer: hoger risico op (psychosomatische) ziekte, depressie, nervositeit, verhoogd stressniveau, ...
- Gevolgen voor de organisatie: lagere arbeidsproductiviteit, meer ziekteverlof, slechte werksfeer, hogere kosten, ...

Het probleem van pesterijen en geweld op het werk is in de Europese Unie nog maar vrij recent erkend als een maatschappelijk en beleidsprobleem. Zowel mannen als vrouwen kunnen het slachtoffer zijn van geweld op de werkplaats, maar uit verschillende onderzoeken is gebleken dat vrouwen dit duidelijk vaker zijn dan mannen (Holderbeke, 2003). Dit zou te maken kunnen hebben met de concentratie van vrouwen in specifieke sectoren, jobs en functies waar pesten meer voorkomt (onderwijs, maatschappelijk werk, verpleging en andere gezondheidszorgen), maar het één kan het ander natuurlijk ook beïnvloeden. Ook deeltijds werkenden (een groep met een oververtegenwoordiging van vrouwen) vallen gemakkelijker ten prooi van ongewenst seksueel gedrag.

Het is tevens mogelijk dat vrouwen gevoeliger zijn en minder aarzelen om zichzelf te omschrijven als een slachtoffer van geweld of pestgedrag. Onderzoek bevestigt immers dat vrouwen significant zwaarder tillen aan mobbing dan mannen. Bij vrouwen ligt de ondergrens voor het ondervinden van schadelijke gevolgen van mobbing duidelijk lager dan bij mannen: eenmalige mobbing incidenten geven bij vrouwen reeds aanleiding tot een hoger aantal psychische en fysieke klachten (Opdebeeck, e.a. 2002).

In België werd in 2001 onderzoek gedaan naar pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk en naar de omvang van dit fenomeen (Garcia, 2001). Uit de resultaten blijkt dat 11.5% van de ondervraagde werknemers verklaarde zich slachtoffer gevoeld te hebben van ten minste één geval van pesten op het werk; 8% verklaarde slachtoffer geweest te zijn van ongewenst seksueel gedrag. Vrouwen zijn hiervan de grootste slachtoffers (10,8% t.o.v. 5,7% bij de mannen). Een kleinere groep (3.5%) verklaarde slachtoffer geweest te zijn van fysiek geweld.

Mobbing heeft heel wat gevolgen, zowel voor het slachtoffer zelf als voor de organisatie waarin het pestgedrag plaatsvindt. Het slachtoffer ondervindt op psychologisch vlak negatieve gevolgen zoals neerslachtigheid, depressiviteit, agressieve uitbarstingen, stress, ... Maar ook lichamelijk voelt het slachtoffer zich duidelijk minder goed: zweetaanvallen, ademhalingsmoeilijkheden, rug- en nekpijn, migraine, maagproblemen, ... De onderneming ondervindt nadelige gevolgen door het toenemend absentisme wegens ziekte, daling van de kwaliteit van het werk, en productiviteits- en creativiteitsverlies. Uiteraard heeft dit ook een maatschappelijke weerslag door een stijging van de consumptie van geneesmiddelen en een toename van invaliditeitsuitkeringen (brochure dienst Gezondheids promotie van de Onafhankelijke Ziekenfondsen, 2003).

2. Pesten op de werkvloer

Pesten komt voor in alle sectoren. Toch zijn er een aantal opvallende verschillen naar voren gekomen tussen de private en de publieke sector. Uit de resultaten van een onderzoek uitgevoerd in 2001 door de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg met de steun van het Europees Sociaal Fonds, blijkt dat in de overheidssector meer werknemers het slachtoffer zijn van pesterijen (17.4%) dan in de privé-sector (8.8%). De overheid is de activiteitstak met het hoogste percentage personen die zich slachtoffer voelen (23.2%), gevolgd door het onderwijs (15.4%) en de banken en het verzekeringswezen (14.8%).

Een ander onderzoek uitgevoerd door SD Worx bevestigt deze bevindingen: de Post, de telecommunicatiesector, de financiële sector, de elektriciteits- en gasector komen naar voor als sectoren waar relatief meer wordt gepest. Daarnaast blijkt er een verband te bestaan tussen het bestaan van pesterijen en de grootte van de ondernemingen. Pesterijen zijn namelijk vooral een

plaag in grote ondernemingen (meer dan 1.000 werknemers), dus ook in overheidsdiensten waar 28.5% van de medewerkers verklaarde de afgelopen 2 jaar te zijn gepest, 6% slachtoffer te zijn geweest van geweld op het werk en 3% van ongewenste seksuele aandacht (Verhue, 2003).

Ook het onderwijs is een sector waarin pesten veel voorkomt. In de juni 2002 editie van Klasse, het tijdschrift voor leerkrachten en ouders uitgegeven door het departement Onderwijs, staat te lezen dat het voor leerkrachten niet altijd duidelijk is waar je naar toe kan met een klacht. Limits (zie verder) is door het Departement Onderwijs aangeduid als extern aanspreekpunt voor ongewenst seksueel gedrag en pesten op school, maar zou niet bekend genoeg zijn onder de leerkrachten. De drempel om naar de vakbond te stappen is vaak hoog, omdat de daders hier meestal ook bij aangesloten zijn en anonimiteit daarom niet altijd te garanderen is.

Uit een enquête die Klasse heeft voorgelegd aan 700 leerkrachten, blijkt dat één op drie van hen merkt dat op zijn/haar school collega's door collega's gepest worden. Mobbing komt in basis-, secundair en hoger onderwijs in dezelfde mate voor (www.klasse.be). Binnen het secundair onderwijs is zijn echter wel verschillen: in beroepssecundaire scholen en in deeltijds onderwijs krijgt in één op twee scholen minstens één leerkracht te maken met pesterijen door collega's of directie.

3. Juridisch kader

In 1993 werd België een volwaardige federale staat met een federale overheid, drie gemeenschappen en drie gewesten. De bevoegdheden van de gewesten en gemeenschappen werden stelselmatig uitgebreid. Zo is de Vlaamse Gemeenschap - die de inwoners van het Nederlandse taalgebied en de Nederlandstaligen in Brussel verzamelt - bevoegd voor persoonsgebonden aangelegenheden. Dit zijn materies waarvoor de dienstverlening aan de bevolking nauw samenhangt met de taal, zoals bijvoorbeeld onderwijs, welzijn, volksgezondheid en cultuur (www.wvc.vlaanderen.be). Hieronder valt dus ook slachtofferhulp. Justitie daarentegen, is een federale aangelegenheid, waardoor de communicatie tussen beide afdelingen niet altijd even vlot verloopt.

In 2001 hebben de federale minister van Justitie en de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen een protocolakkoord gesloten over de samenwerking op het grensgebied tussen welzijn en justitie. Sociale problemen werden immers vaak als louter justitieel bekeken. Beide overheden hebben zich ertoe geëngageerd om een gezamenlijk beleid te ontwikkelen, dat zich zowel tot daders als tot slachtoffers richt.

Een overzicht van de wetgeving rond welzijn:

- Gecoördineerde tekst van de **Wet van 4 augustus 1996** betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk (de zogenaamde Welzijnswet). De welzijnswet 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' ingevoerd in het **strafrecht**. Op dat ogenblik bestond er echter geen enkele specifieke wettelijke bepaling omtrent preventie (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2005). Belaging staat beter bekend als 'stalking' en betekent dat iemand opzettelijk en herhaaldelijk wordt lastiggevallen, waardoor er een inbreuk wordt gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van de belaagde (www.seksueelmisdrijf.nl).
- 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. In deze tekst wordt een definitie gegeven van ongewenst seksueel gedrag op het werk: *"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). Deze wet definieert pestgedrag 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, wat een garantie is 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 belangrijkste juridische realisatie is uiteraard de Wet van 11 juni 2002 betreffende geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Volgens deze 'pestwet' moet de werkgever een aantal stappen ondernemen om de werknemers te beschermen tegen alle vormen van pesterijen. Naast het opstellen van een preventiebeleid (gericht op het voorkomen van pestgedrag) moet de werkgever ook de nodige maatregelen treffen om pestgedrag de kop in te drukken. Voor de slachtoffers moet ondersteuning en opvang worden georganiseerd.

3.1. De pestwet in werking

In dit onderdeel wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste onderdelen van de pestwet: welke maatregelen moeten er getroffen worden en waar kan men als slachtoffer terecht?

3.1.1. De risicoanalyse

De risicoanalyse vormt de basis voor de te nemen preventiemaatregelen. De werkgever onderzoekt of er in de onderneming situaties aanwezig zijn die aanleiding kunnen geven tot geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag. Dit gebeurt in overleg met het Comité voor Preventie en Bescherming op het werk (PBW). Deze analyse kan preventief gebeuren, maar kan ook plaatsvinden wanneer er zich feiten van geweld op het werk hebben voorgedaan. Het resultaat van de risicoanalyse is een beeld van de onderneming dat als input dient om het preventiebeleid uit te bouwen.

Sinds de Welzijnswet vervangt het comité PBW het vroegere comité voor veiligheid, gezondheid en verfraaiing van de werkplaatsen. Een Comité PBW moet worden opgericht in alle ondernemingen die gemiddeld ten minste 50 werknemers tewerkstellen. In dit overlegorgaan zetelen zowel vertegenwoordigers van de werknemers als van de werkgevers. De hoofdtaak van het Comité is het onderzoeken van en het actief bijdragen aan alles wat ondernomen wordt om het welzijn van de werknemers te bevorderen bij de uitvoering van hun werk. Het Comité formuleert adviezen en voorstellen omtrent het beleid, het globaal preventieplan en het jaarlijks actieplan opgesteld door de werkgever (zie verder).

3.1.2. De preventiemaatregelen

Op basis van de resultaten van de risicoanalyse zal de werkgever een aantal preventiemaatregelen nemen (artikel 32quater en 32quinquies van de Welzijnswet). Deze maatregelen kunnen worden ingedeeld in drie categorieën en moeten worden opgenomen in het arbeidsreglement (Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid, 2002):

1. *Primaire preventie* of het voorkomen van risico's: mensgerichte, organisatorische en technische maatregelen zoals het aanduiden van de preventieadviseur, de materiële inrichting van de arbeidsplaats, informatie en vorming van de werknemers, ...
2. *Secundaire preventie* of het voorkomen van schade: bepaling van de middelen voor hulpverlening aan de slachtoffers, snel en onpartijdig onderzoek, onthaal en ondersteuning van de slachtoffers, ...
3. *Tertiaire preventie* of het beperken van schade: opvang en wedertewerkstelling van de slachtoffers.

3.1.3. Het Globaal Preventieplan en het Jaarlijks Actieplan

De preventiemaatregelen worden opgenomen in het globaal preventieplan. Dit document wordt vijfjaarlijks opgesteld en omvat de lange termijn doelstellingen die o.a. met behulp van de risicoanalyse naar voren zijn gekomen. De specifieke acties en concrete middelen die nodig zijn om deze doelstellingen te behalen, worden opgenomen in het jaarlijks actieplan. Dit zijn belangrijke instrumenten bij de organisatie van preventie in een onderneming. (<http://nl.prevent.be>)

3.1.4. De preventieadviseur

Volgens de pestwet moesten alle Belgische ondernemingen vóór 31 december 2002 een preventieadviseur hebben aangesteld, gespecialiseerd in de psycho-sociale aspecten van het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag (Ponnet, 2003). 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. In de kleinere ondernemingen is het immers vrij moeilijk om intern over de nodige deskundigheid te beschikken. Op de website van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg is een lijst terug te vinden van de erkende externe diensten voor preventie en bescherming op het werk (zie bijlage 1).

Bij meer dan 50 werknemers kan de werkgever de keuze maken om een interne of een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk aan te spreken. De preventieadviseur kan dus tot de interne of externe dienst voor preventie en bescherming op het werk behoren. De werkgever moet bij de aanstelling van de preventieadviseur steeds het voorafgaand akkoord hebben van het Comité voor Preventie en Bescherming op het werk.

De taken van de preventieadviseur (artikel 8 van KB betreffende geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk):

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

Volgens het ABVV is emotionele opvang waarschijnlijk de belangrijkste taak van de adviseur. Daarna pas komt het verstrekken van informatie over de diverse mogelijke oplossingen. Naar het bedrijf toe ziet de preventieadviseur of vertrouwenspersoon erop toe dat het bedrijf de klacht ernstig neemt (Philips, 2003).

3.1.5. De vertrouwenspersoon

De werknemer kan ook nog beroep doen op een vertrouwenspersoon die de preventieadviseur bijstaat. Zijn aanwezigheid is echter niet verplicht. Dit kan een personeelslid zijn of iemand extern aan de onderneming, maar aangezien het vaak om 'gevoelige' informatie gaat is de drempel voor de werknemers lager indien het een vertrouwd gezicht is.

De belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon is de eerstelijns opvang van de slachtoffers en het bijstaan van de preventieadviseur. Indien hij een met redenen omklede klacht¹ van een werknemer in ontvangst neemt, bezorgt hij deze onmiddellijk aan de preventieadviseur (Ponnet, 2003).

3.1.6. Het 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 de werkgever 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.

3.2. 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:

3.2.1. De vertrouwenspersoon of preventieadviseur (de interne procedure)

De werknemer kan zich rechtstreeks richten tot de vertrouwenspersoon of, indien die afwezig is, de preventieadviseur. In de informele procedure wordt er enkel bemiddeld door de preventieadviseur en volgen er ook geen sancties. In de formele interne procedure wordt een intern onderzoek opgestart door de preventieadviseur.

¹ Indien een werknemer een met redenen omklede klacht indient, betekent dit de start van een intern onderzoek. De preventieadviseur gaat op zoek naar de ware toedracht van het verhaal, verhoort getuigen en onderzoekt bewijsmateriaal. Het gaat dus niet om een klacht bij de rechtbank, het onderzoek blijft intern!

Naast deze mogelijkheid, zijn er twee andere mogelijke interne procedures. Indien de arbeidsgeneesheer na een onderzoek namelijk vaststelt dat de gezondheid van een werknemer is aangetast (door pesterijen op het werk), kan hij zelf de preventieadviseur hierover inlichten (onder voorbehoud van het akkoord van het slachtoffer). De tweede mogelijkheid bestaat erin dat de werknemer een verklaring aflegt van feiten van geweld door derden en dat deze wordt opgenomen in het register van feiten en geweld op het werk. De werkgever moet deze verklaringen meedelen aan de preventieadviseur.

Conflicten dienen volgens de nieuwe bepalingen zo veel mogelijk binnen de onderneming opgelost te worden. 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. 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 (zie punt b). Indien ook deze pogingen mislukken, kan de klacht worden bezorgd aan de arbeidsauditeur (zie punt c). 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. Zie bijlage 2 voor een schematisch overzicht van de interne procedure.

3.2.2. De met het toezicht belaste ambtenaren (Toezicht op het Welzijn op het Werk)

Toezicht op het Welzijn op het Werk hergroepeert de vroegere Technische en Medische inspectie. De opdracht bestaat uit het waarborgen van de naleving van het beleid inzake welzijn op het werk, door het uitvoeren van adviserende, preventieve en repressieve taken. Er bestaan 10 regionale directies; 5 in het Vlaamse gewest, 4 in het Waalse gewest en 1 in het Brussels hoofdstedelijk gewest (www.meta.fgov.be).

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 van de antwoorden wordt de gepaste tussenkomst bepaald. Indien het initiatief van het Toezicht op het Welzijn niet leidt tot het ophouden van de daden van geweld, kunnen zij zich richten tot de arbeidsauditeur. Die mogelijkheid bestaat echter ook voor het slachtoffer zelf.

3.2.3. Het bevoegde rechtscollege (de 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 aantonen en dus ook het bewijs leveren dat er zich geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk hebben voorgedaan. Het slachtoffer geniet gedurende de procedure van speciale ontslagbescherming: de werkgever mag hem niet ontslaan of de arbeidsvoorwaarden eenzijdig wijzigen in de 12 maanden die volgen op het indienen van de klacht of het afleggen van de getuigenverklaring. De werkgever die geen preventiebeleid voert, geen preventieadviseur aanduidt of niet de gepaste preventiemaatregelen neemt, kan strafrechtelijk vervolgd worden.

3.3. De pestwet kritisch bekeken

3.3.1. Standpunt van de werkgevers

De pestwet werd door de meeste werkgevers eerder koel onthaald, wat niet wegneemt dat ze de problematiek van pesten op het werk erkennen. Volgens het Verbond van de Belgische Ondernemingen (VBO) zijn de belangrijkste kritieken: het niet afstemmen op de gangbare praktijken inzake preventie en remediëring, onvoldoende nadruk op bedrijfsinterne en preventieve oplossingen maar te veel focus op formele klachtenprocedures en de externe gerechtelijke benadering (De Meester, 2003).

De wet zou volgens de werkgevers te algemeen zijn en noch rekening houden met de omvang en structuur van de individuele onderneming, noch met de specifieke aard van de problemen. Sinds de invoering van de wet is gebleken dat de preventieadviseurs van de interne en externe diensten overbelast zijn met het afhandelen van klachten. Hierdoor blijft er voor het uitwerken van een effectief preventiebeleid en het adviseren van de werkgever weinig plaats over. Een volgend probleem is dat de wet een aantal uitdrukkelijke opleidingseisen stelt aan de preventieadviseur, maar dat deze opleidingen nog niet voldoende voorhanden zijn. De ondernemingen daarentegen waren wel verplicht vóór 31 december 2002 een preventieadviseur aan te stellen.

Niet alleen het vinden van de nodige gespecialiseerde mensen blijkt moeilijk, ook het takenpakket van de preventieadviseur zit volgens de werkgevers fout. De preventieadviseur is immers de enige die bevoegd is de met redenen omklede klachten in ontvangst te nemen, aan de werkgever te bezorgen en verder af te handelen. Dit heeft een vergelijkbaar gevolg als hierboven reeds is vastgesteld: door de overbelasting met curatieve taken is er weinig tijd voor preventie.

Tenslotte merkt het VBO op dat er gegoocheld wordt met cijfers om aan te tonen hoe omvangrijk het probleem wel niet is. Een betrouwbare indicator of meting over het fenomeen pesten op het werk is niet beschikbaar (De Meester, 2003).

3.3.2. Standpunt van de werknemers

De wet zou volgens het VBO aanleiding geven tot veel ongegronde klachten (De Meester, 2003). Deze zijn deels bewust (interne afrekening, bescherming tegen ontslag genieten, ...) deels onbewust (geen of onvoldoende toetsing aan de definitie). Het Algemeen Christelijk Vakverbond (ACV) zwakt deze kritiek echter af: de ontslagbescherming geldt wel een volledig jaar, maar is beperkt tot de redenen die met de klacht te maken hebben. De bescherming begint pas te lopen vanaf het moment dat de werknemer een met redenen omklede klacht heeft ingediend. De wet voorziet ook duidelijk dat werknemers zich moeten onthouden van elk wederrechtelijk gebruik van de klachtenprocedure (Rosvelds, 2003). Tweede kanttekening van het ACV is dat er geen regeling in de wet is opgenomen die de werknemers beschermt t.o.v. de RVA en de uitbetaling van ontslagvergoeding als zij zelf ontslag wensen te nemen. Hierdoor dreigt het probleem gemedicaliseerd te worden.

Tevens valt op te merken dat de interne procedure de voorkeur heeft en dat men slechts in een klein aantal gevallen naar de rechtbank zal stappen. Aangezien het aspect 'omkering van de bewijslast' enkel een rol speelt in de gerechtelijke procedure, komt dit probleem zeker niet vaak voor.

Het Algemeen Belgisch Vakverbond (ABVV) stelt in haar "Vademecum Welzijn op het Werk" (maart 2005) vast dat volgens de pestwet slachtoffers van pesterijen of andere vormen van geweld kunnen worden bijgestaan door instellingen, ook voor de rechtbank. Uiteraard aanvaardt het ABVV deze wettelijke maatregel, maar ze stelt zich vragen bij het nut ervan. Aangezien pesterijen in grote mate hun oorzaak vinden in gebreken in de arbeidsorganisatie, is het ABVV van mening dat dit soort problemen in eerste instantie door de vakbondsvertegenwoordigers moet worden aangepakt.

3.4. Voorstel tot verbetering

3.4.1. Standpunt van de werkgevers

De werkgeversorganisatie doet een aantal voorstellen om de wet effectiever te maken (De Meester, 2003). De wet zou moeten omgevormd worden tot een wettelijk kader met de nadruk op preventie, maar zonder uitwerking tot op detailniveau. Op deze manier kan men immers beter tegemoet komen aan de individuele noden van de ondernemingen.

In plaats van de bevoegdheden grotendeels aan één persoon te geven (de preventieadviseur), is het VBO voorstander van een nauwe samenwerking tussen de verschillende niveaus van de organisatie. De problematiek van mobbing overstijgt immers het algemeen thema 'welzijn'. De eventuele aanstelling van een adviseur moet afhankelijk zijn van de grootte en de noden van de onderneming zoals voordien bepaald in de Welzijnswet. Wie bevoegd is om de formele klachten te onderzoeken moet bepaald worden na overleg op ondernemingsniveau.

De werkgeversorganisatie vindt dat er in de huidige wet te weinig aandacht wordt gegeven aan het 'management commitment'. Een positieve bedrijfscultuur en open communicatie is immers van groot belang om grensoverschrijdend gedrag binnen een onderneming te vermijden. Als het dan toch tot een klacht komt, moet dit zo veel mogelijk opgelost worden via bemiddeling en interne

procedures. De drempel voor het indienen van een formele klacht moet veel hoger komen te liggen.

De omkering van de bewijslast ten nadele van de werkgever is volgens het VBO te absoluut. Het is namelijk niet alleen de dader die zijn onschuld moet bewijzen, ook de werkgever moet aantonen dat hij alles heeft gedaan om het pestgedrag te voorkomen of te stoppen. De verantwoordelijkheid van de werkgever moet meer beperkt worden in een gerechtelijke procedure.

3.4.2. Standpunt van de werknemers

Het ACV antwoordt dat de ongerustheid van de werkgevers onterecht is: het Belgisch sociaal overlegmodel is er immers op gericht om de meeste conflicten via overleg op te lossen en te beginnen met de bedrijfsinterne overlegorganen. Een tweede motivatie voor het standpunt van het ACV is het feit dat de duurtijd van een gerechtelijke procedure een belangrijk nadeel vormt. Gemiddeld beslaat deze termijn immers twee jaar, wat voor slachtoffers van pesterijen ontzettend lang is, zeker als het pestgedrag in de tussentijd doorgaat. Om aan dit probleem tegemoet te komen, stelt het ACV voor om te onderzoeken of het wenselijk is om klachten over pesterijen via een snelprocedure of kortgeding bij de arbeidsrechtbank aanhangig te maken (Rosvelds, 2003).

Het ACV vindt dat de omkering van de bewijslast een cruciaal element is in de wetgeving. De vakbond begrijpt dat dit voor de werkgevers een moeilijk punt is, maar vindt het vanuit het standpunt van de slachtoffers cruciaal. Uiteraard moet het slachtoffer voldoende argumenten aandragen om aan te tonen dat hij gepest wordt, maar vermits pestgedrag zelden open en bloot gebeurt, is het moeilijk om het effectief te bewijzen. Het ACV raadt daarom zijn leden aan een dagboek bij te houden en waar mogelijk bewijsmateriaal te verzamelen (Rosvelds, 2003).

4. Hulpverlening buiten het werkmilieu

In dit onderdeel wordt een zo volledig mogelijk beeld van de hulporganisatie in België gegeven. Aangezien slachtofferhulp onder 'Welzijn' valt – onder de bevoegdheid van de Gemeenschappen – zal voornamelijk op de Vlaamse hulpverlening worden ingegaan. Een aantal van deze organisaties zijn wel nationaal actief.

In België zijn er twee organisaties die zich specifiek richten tot slachtoffers van mobbing: SASAM (zelfhulpgroep) en Limits (als externe vertrouwenspersoon). Daarnaast zijn er nog verschillende andere instanties die slachtofferhulp aanbieden, maar die zich niet uitsluitend richten tot deze doelgroep.

4.1. SASAM: Stichting Anti-Stalking Anti-Mobbing (www.sasam.be)

4.1.1. Organisatie

SASAM is een extern meldpunt en een zelfhulpgroep voor slachtoffers van alle soorten pesterijen. De stichting stelt duidelijk dat ze geen vervanging is van juristen, therapeuten en vakbonden.

SASAM is oorspronkelijk ontstaan uit de zelfhulpgroep 'Helpende Handen' waarvan in augustus 2000 de eerste vergadering plaatsvond. Vanaf 1 januari 2001 vormen 'Helpende Handen' en 'Stichting Anti Stalking' samen SASAM met als voornaamste doelstellingen het aangaan van de strijd tegen pesterijen in om het even welke vorm, het opvangen van slachtoffers en het sensibiliseren van de publieke opinie. De stichting bestond toen uit vier verschillende departementen: mobbing, stalking, informatisering en algemeen.

De stichting voert ook onderzoek uit in de onderwijssector. SASAM ijvert voor een totaalaanpak van het welzijnsprobleem in het onderwijs, en wil helpen om concrete oplossingen voor te stellen en een preventiebeleid uit te bouwen. Hierbij moet er aandacht zijn voor alle partijen (leerlingen, personeel, ouders, ...)

- **Medewerkers**

De opvang, die door vrijwilligers (ervaringsdeskundigen, allen zelf slachtoffers) gebeurt, richt zich tot slachtoffers, toeschouwers en daders van alle soorten pesterijen. De vrijwilligers krijgen steeds een opleiding van SASAM, maar zouden naargelang de afdeling waarin ze werken best sociaal assistenten, therapeuten of juristen zijn.

Indien de medewerkers van SASAM niet onmiddellijk een antwoord kunnen geven op vragen van slachtoffers, gaan ze op zoek naar anderen die dat wel kunnen. Deze specialisten zijn ofwel

vrijwilligers van de vereniging, ofwel worden ze door SASAM ingehuurd. Slachtoffers die lid zijn van de stichting, kunnen tegen gereduceerd tarief een gesprek met hen hebben.

- **Financiën**

SASAM is een VZW en ontvangt geen subsidies; de voornaamste reden hiervoor is dat SASAM niet politiek gebonden wil zijn. De meeste kosten worden gedragen door de oprichters en de vrijwilligers. SASAM neemt soms (tijdelijk) mensen in dienst, omdat er nood is aan gespecialiseerde mensen.

Door het kostenaspect wordt de dienstverlening beperkt tot de leden die lidmaatschap hebben betaald. Enkel de leden krijgen juridische en praktische tips en worden toegelaten tot de maandelijkse zelfhulpvergaderingen. Het lidmaatschap bedraagt 30,- euro op jaarbasis. Daarnaast rekent de organisatie op giften van sympathisanten. Vanaf september 2002 wordt tevens een bijdrage gevraagd voor deelname aan de zelfhulpgroepen (10 EUR per sessie; 5 EUR voor leden).

4.1.2. Werking

- **Doelgroep**

SASAM richt zich tot slachtoffers van pesterijen op het werk, op school en slachtoffers van stalking.

- **Aanbod**

SASAM verzorgt de opvang van slachtoffers (in de eerste plaats telefonisch) en verschaft informatie over hoe men in bepaalde situaties als slachtoffer kan reageren. De stichting biedt emotionele hulp aan slachtoffers en heeft een adviserende rol bij dossierbehandelingen. Ze helpt slachtoffers in de eerste plaats naar het vinden van een oplossing en onderzoekt of ze juridisch voldoende sterk staan. Eens men zover is, verwijst de stichting het slachtoffer door naar een advocaat die de zaak afwerkt.

Daarnaast biedt SASAM telefonische opvang, individuele begeleiding en maandelijkse hulpsessies. Momenteel zijn er zelfhulpgroepen in alle Vlaamse provincies en één in Waals-Brabant. In deze zelfhulpgroepen kunnen slachtoffers terecht voor kleine vragen. Uiteraard zijn discretie en wederzijds vertrouwen van groot belang. Ten slotte kan het slachtoffer via SASAM beroep doen op experts om bemiddelend op te treden en zo de partijen proberen te verzoenen. SASAM vindt het enorm belangrijk dat voor ieder slachtoffer een herstel van eigenwaarde en positief zelfbeeld komt, zodat deze periode in hun leven definitief kan worden afgesloten.

SASAM bekijkt het ook breder en werkt mee aan diverse initiatieven: het sensibiliseren van de publieke opinie, samenwerking met de pers, politiek lobbywerk, studieactiviteiten (o.a. voor preventieadviseurs), enz.

4.2. Limits (www.limits.be)

4.2.1. Organisatie

Limits is een extern bureau van vertrouwenspersonen dat is opgericht in 1993. Het kreeg vanaf 1997 de opdracht om het beleid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap rond ongewenst seksueel gedrag op het werk mee uit te werken. Ook voor het opvangen en behandelen van klachten werd Limits ingeschakeld. Tot 2000 konden zowel de personeelsleden van het Ministerie als die van de Vlaamse Openbare Instellingen hier terecht. Vanaf 2001 werd dit grotendeels beperkt tot de personeelsleden van het Ministerie (www.prevent.be). Pesterijen tussen leerlingen laat Limits over aan de CLB's en andere instanties.

Limits is opgebouwd rond een aantal gespecialiseerde diensten:

- Pesten, ongewenst seksueel gedrag en geweld op het werk
- Een "mediation-unit" (bij complexe conflictsituaties en probleemsituaties van pesten op het werk, kunnen bedrijven hier terecht voor bemiddeling)
- Een "meldpunt-unit" (elk bedrijf kan via deze unit op een deskundige manier verschillende soorten meldingen laten registreren, analyseren en synthetiseren)
- Coaching en consulting voor leidinggevenden
- Steunpunt Onderwijs
- Spreekbuis voor het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

- **Medewerkers**

Limits werkt met 7 medewerkers; allen psycholoog, socioloog of seksuoloog van opleiding. Om beter te kunnen inspelen op de behoeften van het personeel uit het onderwijs, is er ook één leerkracht werkzaam bij Limits.

- Financiën

Limits is een onafhankelijke VZW; ze wordt niet gesubsidieerd. Limits heeft een samenwerkingsverband met Lucina (KULeuven).

4.2.2. Werking

In het werkingsverslag 2000/2001 staat te lezen dat Limits in het academiejaar '00-'01 21 meldingen vanuit het onderwijs registreerde, waarvan er 10 te maken hadden met ongewenst seksueel gedrag, 7 met andere pesterijen en 4 met een combinatie van beide. 15 van deze meldingen kwamen van vrouwelijke slachtoffers (www.prevent.be). Als men echter alle oproepen samen bekijkt, loopt dit aantal op tot 282.

- Doelgroep

Zowel slachtoffers als organisaties en leidinggevenden kunnen bij Limits terecht. Naar aanleiding van de pestwet, is elk bedrijf verplicht te zorgen voor opvang van haar personeelsleden. Bedrijven kunnen daarom bij Limits terecht als externe vertrouwensdienst. Als externe vertrouwensdienst staat de organisatie in voor de opvang van personeelsleden door telefonische permanentie en persoonlijke gesprekken. Op vraag van het slachtoffer kan Limits ook bemiddelen op het werk. In geval van een formele klacht wordt het slachtoffer doorverwezen naar de preventieadviseur. Limits kan de adviseur wel bijstaan in het voeren van een intern onderzoek. Tenslotte maakt de organisatie als externe vertrouwensdienst jaarlijks een rapport op voor de bedrijven met een overzicht van alle meldingen, bevindingen en concrete aanbevelingen.

Personeelsleden van organisaties en bedrijven waarvoor Limits effectief als externe vertrouwensdienst inzake geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk is ingeschakeld, kunnen dus op de instelling beroep doen. Dit is het geval voor alle personeelsleden van het onderwijs (Steunpunt Onderwijs), de Vlaamse Gemeenschap en een aantal Vlaamse Openbare Instellingen (Spreekbuis). Leidinggevenden kunnen beroep doen op Limits voor een eenmalige bemiddeling en voor een optimalisatie van hun beleid. Limits werkt ook opleidingen en coachingsessies uit op vraag van bedrijven. Deze zijn gericht naar vertrouwenspersonen en preventieadviseurs (ontwikkelen van vaardigheden om meldingen van grensoverschrijdend gedrag deskundig te behandelen), leidinggevenden (bewustwording en beleidsmatig advies) en medewerkers (infosessies, sensibilisatieacties).

- Aanbod

Limits biedt in de eerste plaats informatie en advies. Daarnaast is er professionele opvang voorzien; de eerste opvang gebeurt altijd telefonisch. Op basis van deze gesprekken, bepaalt de organisatie samen met het slachtoffer welke stappen hij kan nemen. Indien hij dit wenst, kan het slachtoffer ook een persoonlijk gesprek met een medewerker van Limits vastleggen. Tenslotte kan de organisatie een bemiddelende rol spelen op vraag van het slachtoffer (indien Limits het mandaat van de organisatie heeft). Limits registreert elke melding die binnenkomt, maar onderneemt geen verdere stappen zonder de toestemming van het slachtoffer.

Limits heeft ook een beleidsondersteunende functie: ze geeft advies aan bedrijven en organisaties bij het uitwerken van een curatief en preventief beleid omtrent geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Ze doet dit aan de hand van een stappenplan om een duidelijk beeld te geven van de maatregelen die het bedrijf moet nemen. Er gaat bijzondere aandacht uit naar de uitwerking van een efficiënte klachtenprocedure.

- Steunpunt Grensoverschrijdend gedrag op School

Sinds 1997 krijgt Limits jaarlijks het mandaat van Steunpunt Grensoverschrijdend gedrag op School van de Minister van Onderwijs. De hoofdtaak is telefonische informatie en advies verschaffen aan iedereen die in het onderwijsgebeuren betrokken is (personeel, directies, schoolbesturen, CLB, ouders, leerlingen, ...). Uiteraard is er ook opvang en ondersteuning voorzien voor alle personeelsleden in het onderwijs die menen slachtoffer te zijn van pesterijen op het werk. Elke tussenkomst door het Steunpunt Onderwijs op school is gratis. Scholen kunnen ook bij het Steunpunt terecht opleidingen en sensibilisatiesessies.

- Spreekbuis

Sinds februari 2002 kunnen personeelsleden van de Vlaamse overheidsadministratie terecht bij een centraal meldpunt voor pesterijen op het werk. Dit meldpunt is opgericht onder leiding van de afdeling HRM van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en wordt verzorgd door Limits (www.prevent.be). De dienst Emancipatiezaken is een grote pleitbezorger geweest voor dit

algemene meldpunt met één gratis telefoonnummer. Zo zijn personeelsleden direct aan het goede adres.

Het systeem is echter nog niet helemaal in orde. Het is niet steeds duidelijk voor de Vlaamse Openbare Instellingen of hun instelling aangesloten is bij het centrale meldpunt en voor welke problematiek (pesten of ongewenst seksueel gedrag). Deze onduidelijkheid werkt helemaal niet bevorderlijk voor een beleid inzake grensoverschrijdend gedrag. Het is belangrijk dat personeelsleden weten waar ze met hun klacht terecht kunnen en wat er vervolgens mee wordt gedaan.

4.3. CAW: Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (www.caw.be)

4.3.1. Organisatie

Per gerechtelijk arrondissement is er minstens één CAW. Er zijn 27 CAW's in 20 regio's in Vlaanderen en Brussel.

- Medewerkers

De CAW's werken met (bij)geschoolde beroepskrachten en vrijwilligers met kennis in verschillende disciplines (juristen, psychologen,...). De 27 CAW's beschikken over 1.075 voltijds equivalenten (VTE) die gesubsidieerd worden door de Vlaamse Gemeenschap in het kader van het Decreet Algemeen Welzijnswerk. In Vlaanderen wordt er per 10.000 inwoners gemiddeld 1,62 VTE CAW-personeel gesubsidieerd. Daarnaast stellen de CAW's nog een aantal VTE's te werk die gefinancierd worden door andere subsidies en projecten. In totaal waren er in 2002 348,43 VTE personeelsleden die betaald werden met andere middelen, wat het totaal aantal VTE's in het algemeen welzijnswerk op 1.423,96 brengt².

Daarnaast werken er ook veel vrijwilligers in de CAW's (154 VTE personeel) die ongeveer 13% van de jaarprestatie in het algemeen welzijnswerk voor hun rekening nemen.

- Financiën

In de nota "Welzijn en volksgezondheid in cijfers (2003)" van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap wordt een overzicht gegeven van de besteding van het globale budget van Welzijn en Volksgezondheid (www.caw.be). Onder de categorie "overige" (27%) vallen diverse sectoren zoals de ouderenzorg, de geestelijke gezondheidszorg, thuiszorg, minderheden, opbouwwerk, gezinszorg,... 2% van het Vlaamse budget voor Welzijn en Gezondheid gaat naar de uitbouw van het algemeen welzijnswerk.

De hulpverleners die binnen een CAW werken moeten aan een aantal minimale kwalificatievereisten voldoen (zowel wat betreft diploma als ervaring). Vrijwilligers worden gescreend op vaardigheden en attitudes die nodig zijn voor de taak van hulpverlener (zoals empathie, luister- en communicatievaardigheden, ...). CAW's bieden hiervoor voldoende vorming en ondersteuning aan.

4.3.2. Werking

Jaarlijks nemen meer dan 100.000 mensen contact op met een CAW voor informatie, advies, begeleiding of opvang. Voor ongeveer 85.000 personen gaat het om rechtstreeks hulpverlenend contact. De CAW's hebben een cliëntregistratiesysteem, ontwikkeld door het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, waardoor men een vrij goed beeld kan geven van hun cliënten. Onderstaande cijfers zijn gebaseerd op het registratiejaar 2003.

- Doelgroep

De man-vrouw verhouding voor binnenkomende meldingen is bijna gelijk (47% mannen, 53% vrouwen). In de ambulante hulpverlening en de slachtofferhulp is er echter een groter aandeel vrouwen, terwijl mannen een groter aandeel hebben in de residentiële hulp en in de daderhulpverlening. Iets meer dan de helft van het CAW-cliënteel bevindt is tussen 25 en 59 jaar oud.

In 2003 werden 38.500 begeleidingen geregistreerd. 30.500 daarvan waren ambulante begeleidingen en 8.000 begeleidingen gingen gepaard met een opname in een residentieel centrum.

² Deze cijfers zijn gebaseerd op het werkingsjaar 2002 (www.caw.be).

- **Aanbod**

De hulpverlening binnen de CAW's is gratis en richt zich tot een breed doelpubliek. Men kan hier terecht voor psychosociale opvang, juridisch advies en eventueel ook bemiddelingen met andere partijen. CAW's bestaan uit verschillende afdelingen, elk met een typisch hulpverleningsaanbod. Er is geen CAW dat zich specifiek richt naar slachtoffers van pestering op het werk.

Algemeen onthaal is er voor iedereen, maar er zijn ook specifieke werkvormen naargelang de problematiek of de doelgroep. De afdeling slachtofferhulp richt zich tot alle slachtoffers van misdrijven. Men kan hier terecht op eigen initiatief of via doorverwijzing door een andere instantie zoals bijvoorbeeld politie. Deze CAW's bieden individuele begeleiding aan, praktische (juridische) adviezen en emotionele opvang. De afdeling slachtofferhulp heeft naast haar hulpverleningsopdracht ook een structurele taak. Ze neemt deel aan overleg rond samenwerking met politie en justitie en er is ook intern overleg tussen de verschillende diensten slachtofferhulp. Op deze manier wil men komen tot een verbeterde samenwerking en een uniform, optimaal aanbod van hulpverlening. Eén van de resultaten van dit overleg is een samenwerkingsakkoord (sinds 1998) tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake slachtofferzorg. Dit akkoord heeft ervoor gezorgd dat er een systematische doorverwijzing is door politie van slachtoffers naar de diensten Slachtofferhulp, met als gevolg dat elk slachtoffer hetzelfde aanbod krijgt en de doorverwijzing niet langer afhankelijk is van de interpretatie van een politieagent.

Met de ambulante deelwerkingen wordt vooral contact opgenomen voor administratief-juridische problemen (26%) en voor psychische en persoonlijke problemen (23%). Relationale problemen (20%) komen op de derde plaats. Gemiddeld neemt één derde van de cliënten rechtstreeks en op eigen initiatief contact op met een CAW. De overige twee derden worden naar het CAW verwezen door diensten of professionelen uit diverse sectoren.

4.4. Tele-onthaal

Op het noodnummer 106 kunnen personen op elk moment terecht met hun vragen of problemen.

4.4.1. Organisatie

Er bestaat een overkoepelende federatie van Teleonthaaldiensten (opgericht in 1976) die de vijf provinciale Onthaaldiensten verenigt.

Elke Teleonthaaldienst is een VZW. Teleonthaal is erkend door de Vlaamse Gemeenschap als Centrum voor Algemeen Welzijnswerk. De organisatie werkt samen met een aantal andere instanties zoals Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Geestelijke Gezondheidszorg, Telefonische hulpdiensten in Nederland, ... Er bestaan drie afdelingen van Teleonthaal, afhankelijk van de taal:

1. Télé-Accueil
2. Telefonhilfe
3. Tele-Onthaal

- **Medewerkers**

Het uitvoerend werk wordt uitsluitend gedaan door (onbezoldigde) vrijwilligers. Zij worden voldoende voorbereid op en begeleid in hun taak. Zij beantwoorden de telefoons op één van de zes plaatsen waar een Teleonthaaldienst is gevestigd op een anoniem adres.

Er wordt veel aandacht besteed aan de vorming van de vrijwillige hulpverleners. De vooropleiding, de opleiding en in service training, de feedbackmogelijkheid na elke permanentiebeurt, de supervisie en intervisie zijn zeer gedifferentieerd. De vorming is sterk ervaringsgericht en houdt rekening met de draagkracht van de vrijwilligers.

- **Financiën**

De centra voor Teleonthaal worden gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap (Decreet Algemeen Welzijnswerk). Daarnaast ontvangen zij giften en sponsoring. Aan de hulpvragers wordt geen enkele financiële bijdrage gevraagd.

4.4.2. Werking

De oproepdiensten zijn permanent bereikbaar. Elke Teleonthaaldienst beschikt over een uitgebreide sociale kaart waarop de hulpvrager beroep kan doen. Zo kan de oproeper vaak snel doorverwezen worden naar een dienst of centrum van gespecialiseerde hulpverlening.

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, het vergroten van het inzicht in eigen functioneren, het bedenken van strategieën voor haalbare veranderingen en het stimuleren bij de slachtoffers om zelf bepaalde acties te ondernemen.

- **Doelgroep**

Personen kunnen met alle soorten vragen en problemen bij de Teleonthaaldiensten terecht. De meeste gesprekken gaan over relatieproblemen, lichamelijke ziekte of handicap, depressie, verlies- of slachtofferervaringen, eenzaamheid, zelfdoding en informatie aanvragen. Alle oproepen zijn anoniem. De gesprekken worden ook niet vermeld op de telefoonfacturen.

- **Aanbod**

De hulpvrager heeft uitsluitend telefonisch contact met Teleonthaal, de hulpverleners gaan nooit ter plaatse. Indien blijkt dat het slachtoffer hieraan nood heeft, wordt hij doorverwezen naar een andere instantie (al naargelang de aard van zijn probleem).

- **Informatieaanvraag:** men kan voor alle soorten informatie terecht bij Teleonthaal. Indien de medewerkers niet op een vraag kunnen antwoorden, worden de hulpvragers doorverwezen naar andere instanties.
- **Crisisopvang:** veel mensen zoeken bij Teleonthaal een uitlaatklep en bellen vooral om hun hart te luchten of om een uitweg te zoeken uit een probleemsituatie.
- **Ondersteuning:** het merendeel van de gesprekken zijn ondersteunend gesprekken. De Teleonthaaldiensten bieden emotionele en psychologische ondersteuning.
- **Tussentijdse opvang:** bvb. voor personen die in begeleiding zijn bij professionele hulpverleners.

Teleonthaal heeft een permanente informatiebron (sociale kaart) waar ook professionele hulpverleners gebruik van kunnen maken. Teleonthaal realiseert ook – indien gewenst of nodig – een brugfunctie naar professionele hulp.

In 2003 werd Tele-Onthaal in Vlaanderen 115.946 maal opgeroepen. Bij 72.146 oproepers kwam het effectief tot een gesprek. In 68% van de gevallen was de oproeper een vrouw³. De mannelijke oproepers situeren zich 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 pestering en stalking. De meeste oproepen handelden over 'partnerrelatie' (20.6%). In 1 gesprek op 5 (22%) werd doorverwezen naar andere hulpverleningsdiensten en/of informatie gegeven over de werking ervan.

4.5. CGG: Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (www.wvc.vlaanderen.be/geestelijkegezondheidszorg)

4.5.1. Organisatie

De Federatie van Diensten voor Geestelijke Gezondheidszorg (FDGG) is een koepel voor de centra van geestelijke gezondheidszorg. Het is een werkgeversorganisatie die mee het beleid van de geestelijke gezondheidszorg helpt uitstippelen. De vereniging overlegt en onderhandelt namens de CGG met andere partners, overheid, vakbonden, enz. die actief zijn in het gebied van welzijn en gezondheid in het algemeen, en geestelijke gezondheidszorg in het bijzonder (www.fdg.be).

- **Medewerkers**

De centra zijn bemand met 'multidisciplinaire teams', die bestaan uit hooggeschoolde hulpverleners (zoals psychiaters, psychologen, maatschappelijk werkers, enz.) die nauw samenwerken.

- **Financiën**

De administratie Gezondheidszorg van de Vlaamse Overheid staat onder andere in voor het verlenen van erkenningen en voor het subsidiëren van de werkings- en personeelskosten van de centra. De erkenning wordt afhankelijk gemaakt van een aantal voorwaarden; het resultaat is dat er momenteel 21 centra erkend zijn.

Een erkend centrum kan mits het afsluiten van een overeenkomst met de overheid een subsidie krijgen. Deze overeenkomst bestaat uit twee delen: de beschrijving van het beleidsplan en de bepaling van de subsidie-enveloppe. In de overeenkomst worden voor een periode van drie jaar de

³ Het profiel van de Tele-Onthaalbeller is, omwille van de anonimiteit van het telefonisch contact, een profiel bij benadering.

algemene en specifieke doelstellingen omschreven, evenals de prestaties waartoe het centrum zich verbindt en de resultaten die het beoogt (www.wvc.vlaanderen.be/geestelijkegezondheidszorg).

4.5.2. Werking

CGG's zijn zogenaamde tweedelijnsdiensten. Voor een groot aantal psychosociale problemen kunnen slachtoffers soms sneller geholpen worden door een eerstelijnsdienst (bvb. een CAW met een specifieke doelgroep, een CLB, ...). Indien het echter gaat om problemen waarvoor deze eerstelijnsdiensten niet uitgerust zijn, kunnen mensen terecht in een CGG. De meeste mensen die in een CGG begeleid worden, zijn daar dan ook terechtgekomen via een andere hulpverlener (bvb. de huisarts). Personen kunnen echter ook uit eigen beweging een afspraak maken voor een probleemverkenkend gesprek. Samengevat: een verwijzing is wenselijk, maar niet noodzakelijk.

- **Doelgroep**

Personen die nood hebben aan therapie of aan sterke psychologische of psychiatrische ondersteuning, kunnen terecht bij de centra voor geestelijke gezondheidszorg. Sommige van deze centra hebben zich gespecialiseerd in bepaalde probleemgebieden (bvb. behandeling van drugsverslaving), terwijl andere centra een breder doelpubliek aanspreken en verschillende thema's behandelen. Binnen elk centrum wordt gewerkt met meerdere vormen van psychotherapie.

- **Aanbod**

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 zoals in een psychiatrische kliniek of algemeen ziekenhuis. Behandeling in een CGG betekent dan dat men op regelmatige tijdstippen op consultatiegesprek komt bij een therapeut van het centrum. Met gespecialiseerde hulp wordt bedoeld dat CGG's instaan voor psychotherapeutische hulpverlening bij complexe, ernstige problemen die mogelijk een langdurige behandeling vragen.

4.6. Trefpunt Zelfhulp (www.zelfhulp.be)

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

4.6.1. Organisatie

Zelfhulpgroepen zijn meer dan praatgroepen alleen; ze organiseren ook studie- en ontmoetingsdagen, verstrekken informatie, enz. Zelfhulpgroepen brengen mensen die eenzelfde probleem ervaren samen om daaraan iets te veranderen. Wat het inrichten van formele praatbijeenkomsten betreft, ontwikkelen groepen vaak hun eigen aanpak die aansluit bij het probleem en de noden van de mensen. Soms zijn deze gesprekken formeel en quasi-therapeutisch, soms eerder los en ongedwongen.

Het exact aantal zelfhulpgroepen in Vlaanderen is wegens de grote verscheidenheid niet gemakkelijk te achterhalen. Een exact aantal is moeilijk te achterhalen. Er bestaan immers grote, heel gestructureerde organisaties met een omvangrijk ledenaantal over heel Vlaanderen, maar er zijn ook kleine, vrij informele groepen die slechts heel lokaal en soms ook slechts tijdelijk, werkzaam zijn. Een vrij accurate schatting is dat er in Vlaanderen ongeveer 430 verenigingen actief zijn. Indien men rekening houdt met onderafdelingen, provinciale, regionale of plaatselijke groepen, dan komt men op een totaal van ongeveer 1.250 zelfhulpgroepen in Vlaanderen. In Wallonië zouden er dat 173 zijn (zonder verdere lokale opsplitsingen).

- **Medewerkers**

De meeste zelfhulpgroepen worden geleid door directe betrokkenen bij het thema van de zelfhulpgroep. Op vrijwillige basis organiseren zij vergaderingen en praatbijeenkomsten, verzorgen zij telefonische opvang en voeren ze de nodige administratieve taken uit.

- **Financiën**

Trefpunt Zelfhulp is een VZW.

4.6.2. Werking

- **Doelgroep**

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.

- Aanbod

Het aantal zelfhulpgroepen en de thema's waarrond zij werken, nam de laatste twintig jaren enorm toe. Om het overzicht zo veel mogelijk te bewaren, worden de zelfhulpgroepen en patiëntenverenigingen in de volgende probleemcategorieën onderverdeeld: fysieke ziekten, operatieve ingrepen, verslavingen, handicaps, psychosociale problemen, bijzondere sociale situaties, geïnduceerde problemen, vrouwengroepen en diversen. Binnen de afdeling 'bijzondere sociale situaties' valt het probleemgebied van mobbing en stalking. De zelfhulpgroep rond dit thema is SASAM.

Trefpunt Zelfhulp wijst jaarlijks duizenden mensen naar zelfhulpgroepen door. Hieronder volgt een overzicht van de tien 'meest gevraagde' groepen in 2003:

1. Depressie
2. Zelfdoding
3. Echtscheiding
4. Rouw/verliesverwerking
5. Overleden kind
6. Fobie
7. Weduwschap
8. Eetstoornissen
9. Seksueel (geweld)
10. Alleenstaanden

De meeste zelfhulpgroepen vinden informatieverzameling en -verstrekking heel belangrijk; zowel naar hun leden toe als naar de buitenwereld.

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 Gezondheids promotie 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, pesterijen, 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, pesterijen 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

www.jobat.be

www.klasse.be

www.limits.be

www.p-i.be

www.prevent.be

www.sasam.be

www.vdab.be

www.vrouwenraad.be

www.wav.be

www.wvc.vlaanderen.be

BIJLAGE 1: ERKENDE EXTERNE DIENSTEN VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK
(Art. 38 van het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de Externe Diensten voor Preventie en Bescherming op het Werk)

Bron: <http://meta.fgov.be>

DIENST	Territoriale bevoegdheid	Datum van erkenningsbesluit + Belgisch Staatsblad	Erkenningstermijn
AGATHOS IID Lenniksebaan 806 1070 - BRUSSEL tel.: 02/ 523 74 67 fax: 02/523 73 03 info@agathos-iid.be Nummer: SEXTD 25	Het volledige Belgische grondgebied	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
APRIM Frankrijklei 64-68 2000 - ANTWERPEN tel.: 03/220 08 00 fax: 03/220 08 30 info@aprim.be http://www.aprim.be Nummer: SEXTD 21	Het Vlaamse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
ARISTA Henri Jasparlaan 128 1060 - BRUSSEL tel.: 02/533 74 11 fax: 02/538 79 32 arista@arista.be http://www.arista.be Nummer: SEXTD 04	Het volledige Belgische grondgebied	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
CBMT Ad. Lacomblélaan 52/7 1030 - BRUSSEL tel.: 02/ 735 20 74 fax: 02/ 735 01 36 directie@cbmt.be http://www.cbmt.be Nummer: SEXTD 12	Het volledige Belgische grondgebied	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
CESI Konrad Adenauerlaan 8 1200 - BRUSSEL tel.: 02/ 771 00 25 fax: 02/ 770 00 63 nadine.lambert@cesi.be http://www.cesi.be Nummer: SEXTD 27	Het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
CORPORATE PREVENTION SERVICES (CPS) Frankrijkstraat 97-101 1070 - ANDERLECHT 02/5252550 02/5252769 cps@b-rail.be <i>Sectoriële bevoegdheid:</i>	Het volledig Belgische grondgebied	Besluit : 02.06.2004 B.S.: 24.06.2004	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007

Transportsector Nummer: SEXTD 26			
GEDILO - I.K. Kunstlaan 18 3500 - HASSELT tel.: 011/ 26 40 90 fax: 011/23 14 65 info@gedilo-ik.be http://www.gedilo-ik.be Nummer: SEXTD 02	Het Vlaamse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
IDEWE Interleuvenlaan 58 3001 - HEVERLEE tel.: 016/ 39 04 66 fax: 016/40 02 36 idewe@idewe.be http://www.idewe.be Nummer: SEXTD 08	Het volledige Belgische grondgebied	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
IKMO Dirk Martensstraat 26/1 8200 - BRUGGE tel.: 050/ 47 47 47 fax: 050/ 47 47 58 info@ikmo.be http://www.ikmo.be Nummer: SEXTD 07	Het Vlaamse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
INTERMEDICALE Handelskaai 38-40 1000 - BRUSSEL tel.: 02/ 263 08 70 fax: 02/ 261 01 50 info@intermedicale.be http://www.intermedicale.be Nummer: SEXTD 20	Het volledige Belgische grondgebied	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
MEDIMAR Brouwersvliet 33 - bus 7 2000 - ANTWERPEN tel.: 03/ 221 98 04 fax: 03/231 88 46 medimarinfo@medimar.be http://www.medimar.be Nummer: SEXTD 03	Het Vlaamse Gewest en het arrondissement van Brussel- Hoofdstad	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
MEDIWET Patijntjesstraat 244 9000 - GENT tel.: 09/ 221 06 07 fax: 09/ 221 78 67 info@mediwet.be http://www.mediwet.be Nummer: SEXTD 14	Het Vlaamse Gewest en de arrondissementen Brussel-Hoofdstad en Halle-Vilvoorde	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
MSR-FAMEDI Arduinkaai 16 1000 - BRUSSEL tel.: 02/ 549 71 00 fax: 02/ 219 42 62 msr-famedi@partena.be http://www.msr-famedi.com	Het volledige Belgische grondgebied	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007

Nummer: SEXTD 28			
PREMED Tiense Vest 61/2 3010 - LEUVEN tel.: 016/ 29 20 40 fax: 016/30 81 10 info@premed.be http://www.premed.be Nummer: SEXTD 05	Het Vlaamse Gewest en het arrondissement van Brussel-Hoofdstad	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
PREVEMED-BEWEL vzw Oude Graanmarktstraat, 10 1000 - Brussel tel.: 02/ 511 06 86 fax: 02/ 511 34 53 info@prevemed-bewel.org www.prevemed-bewel.be Nummer: SEXTD 01	De provincies Vlaams-Brabant, Waals-Brabant, het Vlaamse Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het arrondissement Charleroi	Besluit : 13.02.2003 B.S.:	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
PROGECOV Vogelmarkt 11 9000 - GENT tel.: 09/ 265 81 51 fax: 09/ 265 81 55 info@progecov.be http://www.progecov.be Nummer: SEXTD 18	De provincies Oost- en West-Vlaanderen	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
PROVILIS Boulevard Frère Orban 5 5000 - NAMEN tel.: 081/ 22 94 49 info@provilis.be Nummer: SEXTD 19	Het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
SECUREX Genèvestraat 4 1140 - BRUSSEL tel.: 02/ 729 92 11 fax: 02/ 706 96 66 sep@securex.be http://www.securex.be Nummer: SEXTD 22	Het volledige Belgische grondgebied	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
SEMESOTRA Quai Andréï Sakharov 30 7500 - DOORNIK tel.: 069/ 22 73 81 fax: 069/ 21 65 62 semesotra@honet.be http://www.semesotra.be Nummer: SEXTD 09	Het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007
SEMI SUD rue Fleurie 2 - bte 7 6800 - LIBRAMONT tel.: 061/ 23 02 80 fax: 061/ 29 24 41 info@semisud.be Nummer: SEXTD 06	Het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003	Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007

<p>SIMETRA rue Léopold 22 6000 - CHARLEROI tel.: 071/ 32 34 29 fax: 064/ 27 54 59 centre@simetra.be http://www.simetra.be Nummer: SEXTD 15</p>	<p>Het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest</p>	<p>Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003</p>	<p>Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007</p>
<p>SPMT Quai Orban 32-34 4020 - LUIK tel.: 04/ 344 62 51 fax: 04/ 344 62 61 liege@sfmt.be http://www.sfmt.be Nummer: SEXTD 10</p>	<p>Het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest</p>	<p>Besluit : 03.01.2003 B.S.: 21.01.2003</p>	<p>Van 01.01.2003 Tot 31.12.2007</p>

BIJLAGE 2: SCHEMATISCH OVERZICHT VAN DE KLACHTENPROCEDURE

Bron: Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid, 2002

