

De formele psychosociale verzoeken voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag in de praktijk

In welke mate komen de uitkomsten van de
verzoeken in de praktijk overeen met de beoogde
doelstellingen van de wetgeving?

Actieonderzoek aangeboden tot het verkrijgen van het Getuigschrift
Preventieadviseur psychosociale aspecten

Academiejaar: **2023 - 2024**

Datum: **9 februari 2024**

Door: **Laetitia Huart**

Promotor: **Tamara Van der Gucht**

Abstract

Het doel van het actieonderzoek is na te gaan in welke mate de doelstellingen van een formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk volgens de wetgeving, ook effectief behaald worden in de praktijk. Met andere woorden, we gaan op zoek naar hoe doeltreffendheid de procedure wordt ervaren door verschillende actoren. Het actieonderzoek beoogt dit na te gaan door de verwachtingen en ervaringen van de verschillende betrokken partijen bij een formeel verzoek, te verzamelen. Dit gebeurde aan de hand van individuele gesprekken met preventieadviseurs psychosociale aspecten en een vragenlijst voor werkgeversvertegenwoordigers en vakbondsafgevaardigden.

De resultaten van het actieonderzoek tonen aan dat het formeel verzoek in de praktijk onvoldoende een einde helpt te maken aan het verwijderen van het gevaar, de schade te beperken en/of de herhaling in de toekomst te vermijden. Volgens de gerapporteerde uitkomsten van de formele verzoeken, behaalt slechts 4% van de interventies de uitkomst beoogd door de weg, namelijk het verwijderen van het gevaar, het beperken van schade en of het voorkomen van herhaling. Die resultaten zijn hoofdzakelijk een weerspiegeling van formele verzoeken voor pesterijen op het werk. De resultaten van het actieonderzoek sluiten aan bij het onderzoek van Notelaers, De Witte, Vermunt & Einarsen (2006) dat aantoont dat na pesterijen op het werk de verzoeker-medewerker eerder de specifieke arbeidssituatie zal verlaten dan een constructieve oplossing vinden samen met de hiërarchische lijn.

De doeltreffendheid van de procedure kan enigszins worden verbeterd door verder in te zetten op de opvolging van preventiemaatregelen. Verder, zal een serieuze inspanning moeten worden geleverd op de eigenlijke uitgangspunten van het formele verzoek te verduidelijken naar de verschillende actoren.

Voorwoord

Het opzet van het actieonderzoek, het toetsen van het formele verzoek in de praktijk, is voornamelijk een poging om mijn subjectief gevoel ('De meerwaarde van een formeel verzoek is beperkt') te vertalen naar een objectief beeld. Die meerwaarde wordt in het actieonderzoek gedefinieerd als het behalen van de doelstellingen beoogd door de wetgeving. Met de realisatie van het actieonderzoek heb ik mij verder kunnen verdiepen in het denken, voelen en handelen van de mens. Voornamelijk de literatuur en de gesprekken met preventieadviseurs psychosociale aspecten zijn een leerrijke ervaring geweest omwille van het ontdekken van verschillende nieuwe inzichten. Deze inzichten zullen mij verder helpen groeien in de functie van preventieadviseur psychosociale aspecten om een psychosociale ondersteuning te bieden die meer en meer beantwoordt aan het zoeken naar een constructieve oplossing voor verzoeker-medewerker en/of werkgever.

Voor die leerrijke ervaring wens ik dan ook heel wat mensen te bedanken. Eerst en vooral mensen die mij hebben geholpen om op zoek te gaan naar respondenten: collega's preventieadviseurs psychosociale aspecten, preventieadviseurs veiligheid, service delivery managers en accountmanagers van Attentia alsook collega-studenten van Prevent, vrienden en familie. De lijst van mensen die mij geholpen hebben via hun netwerk is bijna eindeloos. Zij hebben mij gesteund en gerustgesteld voor mijn voornaamste ongerustheid, namelijk het niet vinden van voldoende respondenten. Zonder hen, zouden simpelweg geen representatieve resultaten mogelijk zijn geweest.

Daarnaast wil ik graag ook de respondenten zelf bedanken om tijd te hebben voorzien om deel te nemen aan het kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Zeker de collega's preventieadviseurs psychosociale aspecten, die ondanks hun schaarse tijd, met enthousiasme hebben deelgenomen aan de individuele gesprekken of de werkgroepen.

Vervolgens wens ik ook mijn promotor Tamara Van der Gucht te bedanken voor de begeleiding in de realisatie van het actieonderzoek. De kritische vragen en bedenkingen hebben mij geprikkeld om verder na te denken en uiteindelijk ook die laatste duw in de rug gegeven om ook vakbondsafgevaardigden en werkgevers te betrekken in het actieonderzoek. Het was niet de meest evidente weg, gelukkig was zij er om mij te helpen de focus niet uit het oog te verliezen.

Tot slot, wens ik ook nog mijn werkgever Attentia uitdrukkelijk te bedanken voor de opportuniteit om despecialisatie opleiding voor preventieadviseur psychosociale aspecten te volgen, alsook voldoende tijd en steun te voorzien voor het realiseren van het actieonderzoek.

Inhoudstafel

1	Inleiding.....	8
2	Probleemstelling.....	10
3	Literatuurstudie.....	11
3.1	<i>De formele interventie in de praktijk</i>	11
3.1.1	Evaluatie doeltreffendheid formele interventie.....	11
3.1.2	De lange lijdensweg van pesterijen.....	14
4	Methodologie.....	17
4.1	<i>Kwalitatief verzoek</i>	17
4.1.1	Participanten.....	17
4.1.2	Verloop.....	18
4.1.3	Vertrouwelijkheid.....	18
4.2	<i>Kwantitatief onderzoek</i>	18
4.2.1	Participanten.....	19
4.2.2	Verloop.....	19
4.2.3	Vertrouwelijkheid.....	20
5	Resultaten.....	21
5.1	<i>Kwalitatief onderzoek</i>	21
5.1.1	Een procedure met negatieve connotatie.....	22
5.1.2	Veelzeggende eerste indrukken formeel verzoek.....	25
5.1.3	Weinig reacties bij de uitkomst van het formeel verzoek.....	30
5.1.4	Het vervolg van het formeel verzoek.....	31
5.1.5	Algemene bevinding over de doeltreffendheid van het verzoek.....	35
5.2	<i>Kwantitatief onderzoek</i>	38
5.2.1	Het formeel verzoek in de praktijk volgens vakbondsafgevaardigden.....	38
5.2.2	Het formeel verzoek in de praktijk volgens werkgevers.....	44
6	Discussie.....	51
6.1	<i>Interpretatie resultaten</i>	51
6.2	<i>Conclusie</i>	56
6.3	<i>Implicaties</i>	57
6.3.1	Praktische implicaties.....	57
6.3.2	Theoretische implicaties.....	58
6.4	<i>Beperkingen</i>	59
6.5	<i>Suggesties vervolgonderzoek</i>	60
7	Referenties.....	61
8	Bijlagen.....	64
8.1	<i>Schema formele psychosociale interventie geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag</i>	65
8.2	<i>Vragen voor preventieadviseurs psychosociale aspecten</i>	68
8.3	<i>Vragenlijst voor werkgevers</i>	69
8.4	<i>Vragenlijst vakbonden</i>	75
8.5	<i>Privacyverklaring</i>	79

Lijst met figuren

Figuur 1: Weergave van de verdeling van de formele psychosociale dossiers (Co-prev, 2022).....	10
Figuur 2: Verdeling van het aantal respondenten over de verschillende EDPBW.....	21
Figuur 3: Weergave van de resultaten van de affectieve component van de associaties van respondenten.....	22
Figuur 4: Weergave van de resultaten van associaties van respondenten	23
Figuur 5: Weergave van de resultaten van de waargenomen verwachtingen van de verzoekers door respondenten.....	26
Figuur 6: Weergave van de resultaten van de overeenstemming tussen de wetgeving en de praktijk	27
Figuur 7: Weergave van de resultaten van de reacties van de werkgever bij aanvang van het verzoek	28
Figuur 8: Weergave van de resultaten van de reacties van de werkgever bij aanvang van het verzoek	28
Figuur 9: Weergave van de resultaten van de reacties van de aangeklaagde bij aanvang van het verzoek	29
Figuur 10: Weergave van de resultaten van beslissing van de werkgever over de maatregelen.....	32
Figuur 11: Weergave van de resultaten van de daadwerkelijke uitvoering van de maatregelen.....	32
Figuur 12: Weergave van de resultaten van het vervolg van de formele verzoeken	33
Figuur 13: Weergave van de resultaten van de betrokken partijen die de onderneming verlaten.....	34
Figuur 14: Weergave van de resultaten van de betrokken partijen die de onderneming verlaten.....	34
Figuur 15: Weergave van de resultaten van de overeenkomst tussen de wetgeving en de praktijk	35
Figuur 16: Weergave van de resultaten van score van de constructiviteit van het formeel verzoek	36
Figuur 17: Overzicht van voltooiing vragenlijst door vertegenwoordigers van werknemers	39
Figuur 18: Weergave van de resultaten van de kennis van de psychosociale interventies.....	40
Figuur 19a en 19b: Weergave van de resultaten van de kennis in de praktijk van de psychosociale interventies	40
Figuur 20; Weergave van de resultaten van de situaties waarbij medewerkers worden doorverwezen	41
Figuur 21; Weergave van de resultaten van het doel waarvoor medewerkers worden doorverwezen	42
Figuur 22: Weergave van de resultaten de mate waarin het verzoek helpt om herhaling te voorkomen	42
Figuur 23: Weergave van de resultaten de mate waarin het verzoek helpt om een einde te stellen aan de feiten	43
Figuur 24: Weergave van de resultaten van de mate waarin het verzoek als constructief wordt beschouwd.....	43
Figuur 25: Overzicht van voltooiing vragenlijst door vertegenwoordigers van werkgevers	44
Figuur 26: Weergave van de resultaten van de kennis van de psychosociale interventies.....	45
Figuur 27: Weergave van de resultaten van de ervaring met de formele psychosociale interventies voor pesterijen, geweld en OGSW	45
Figuur 28: Weergave van de resultaten van de situaties waarbij medewerkers de stap zetten naar een PAPSY.....	46
Figuur 29: Weergave van de resultaten van de motivatie van medewerkers om formeel verzoek op te starten.....	47
Figuur 30: Weergave van de resultaten van verwachtingen van de respondenten over het advies van de PAPSY.....	48
Figuur 31a en 31b: Weergave van de resultaten van de mate waarin het advies de werkgever helpt te beslissen over preventiemaatregelen.....	49
Figuur 32: Weergave van de resultaten van de constructiviteit van het formele verzoek.....	50

1 Inleiding

“Ik wil klacht indienen want ik ervaar feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk en niemand doet er iets aan!” Het is een noodkreet die een preventieadviseur psychosociale aspecten vaak te horen krijgt van een medewerker. Een klacht wordt als allerlaatste redmiddel gezien, in de hoop dat de lijdensweg eindigt.

Die hulpkreet geeft het startsein voor preventieadviseur psychosociale aspecten om een psychosociaal formeel verzoek voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag op te starten. Vooraleer we meegeven waarom we de procedure onder de loep willen nemen, schetsen we eerst even in het kort wat zo'n procedure inhoudt. Voor het opstarten van de procedure zal een werknemer die meent ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk te ervaren een schriftelijk verzoek opstellen. Dat verzoek dient te voldoen aan de wettelijke vereisten (zoals de beschrijving van de situatie, naam aangeklaagde enzovoort) alvorens de preventieadviseur psychosociale aspecten officieel mandaat heeft om de specifieke arbeidssituatie te onderzoeken. Met het voeren van het onpartijdig onderzoek zal die laatste verschillende betrokken partijen horen, en de verschillende percepties van die mensen ook ontdekken. De getuigenissen, indrukken en eventuele bewijzen die worden aangeleverd tijdens het onderzoek zullen de basis vormen voor de inschatting van de preventieadviseur psychosociale aspecten over de risico's, het gevaar, de schade en de beïnvloedende (arbeids)factoren arbeidssituatie. Zoals verweven in de functietitel, zal de preventieadviseur psychosociale aspecten advies geven aan de werkgever over de te nemen preventiemaatregelen. Zowel op individueel als collectief niveau. Het doel van die advies, en dus ook van de procedure, is om het eventuele gevaar uit te schakelen, de schade te beperken van de specifieke arbeidssituatie (dus de aangemelde situatie), en het voorkomen van herhaling in een andere arbeidssituatie (artikel 1.3-8 van de codex welzijn op het werk). De uiteindelijke verantwoordelijkheid over het opstellen en uitvoeren van een actieplan ligt bij de werkgever. De laatste stap van een formele procedure is het informeren van de betrokken partijen en de preventieadviseur psychosociale aspecten door de werkgever over de beslissing van de preventiemaatregelen. Met die laatste stap is de hele formele procedure doorlopen.

Het totaal aantal uren dat besteed wordt om alle stappen van zo'n formeel verzoek te doorlopen varieert tussen de 50 en 60 uren. In die uren zal de preventieadviseur psychosociale aspecten een luisterend oor bieden aan de verschillende betrokken partijen. Daarnaast zal die laatste ook steeds de juiste woorden trachten te vinden om de positief en negatief beïnvloedende elementen te omschrijven, het gevaar en de gevolgen ervan te benoemen en uiteindelijk de preventiemaatregelen aanbevelen.

Op basis van de eerste formele verzoeken die ik samen met collega's heb gerealiseerd, volgden naderhand telkens de gedachten “En wat nu?”, “Was dit het nu?”, “Wat leveren die talloze uren van werk uiteindelijk op? “Hebben het advies en de maatregelen uiteindelijk de situatie doen evolueren?”. Ook al hebben we als preventieadviseur psychosociale geen resultaatverbintenis, weten waar de tijd en moeite naartoe geleid hebben, draagt bij tot het gevoel van zinvol werk. Echter, volgt er meestal geen reactie of bericht van verzoeker, werkgever of aangeklaagde persoon over de evolutie van het psychosociale dossier. Hoe zinvol ons werk is, blijft dus meestal een open vraag. Een open vraag die we dan maar zelf trachten te beantwoorden op basis van de interacties die we hebben gehad met de verschillende actoren. Die reacties zijn, zeker in eerste instantie, niet overwegend positief in mijn ervaring. Wat bijgevolg impact heeft op motivatie voor een volgend formeel verzoek. Velen vinden een formeel verzoek als aanval, en benoemen het als klacht.

De aandachtige lezer heeft opgemerkt dat de noodkreet van de medewerker die meent pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag te ervaren op het werk, heeft geleid tot het opstarten van een formele procedure en geen klachtenprocedure. Waarom geen klachtenprocedure? Simpelweg, omdat de preventieadviseur psychosociale aspecten niet bevoegd is om een klacht te behandelen. Dit is mogelijk verwarrend. Die verwarring ontstaat waarschijnlijk omdat de formele procedure volgens de oude wetgeving, het KB van 17 mei 2007, wel een klachtenprocedure was. In 2004 heeft de wetgever beslist om die procedure om te vormen naar een psychosociaal formeel verzoek voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag. "What's in a name?" zou je kunnen denken. Die verandering was echter een bewuste keuze. De term "klacht" stond de doeltreffendheid van de procedure in de weg: Medewerkers, werkgevers, vakbonden en advocaten associeerden de klachtenprocedure zoals voordien bepaald in de welzijnswetgeving met onder andere een gerechtelijke procedure (ISW Limits & FOD WASO, 2011). Die perceptie is niet onbelangrijk. Het creëert bijvoorbeeld verwachting dat preventieadviseur psychosociale aspecten zich zal uitspreken over de aard van de feiten op niveau van een "kwalificatie van de feiten". De perceptie (en bijkomende verwachtingen) over een klachtenprocedure staat evenwel haaks tegenover het doelpreventieve kader van de Welzijnswet waarbij de werkgever de opdracht heeft om ongewenst gedrag te voorkomen en aan te pakken.

Na het onderzoek van 2011 is de klachtenprocedureprocedure dus getransformeerd naar een formele procedure. Die naamswijziging speelt alvast in op het veranderen van de perceptie van de verschillende actoren over de procedure. Verdere analyse over de doeltreffendheid en de verbeterpunten van de formele procedure volgens het KB van 17 mei 2007 leert ons meer over de motivering van verandering en opstellen van de huidige wetgeving. Deze lezen we verder in het hoofdstuk over de literatuurstudie. Daarbij staan we ook stil naar hoe de verzoekers die de procedure hebben doorlopen die hebben ervaren, en hoe betrokken partijen en organisatie omgaan met situaties van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel op het werk. Dit leert ons meer over het belang van de doelstelling van de wetgeving om ook op collectief niveau preventiemaatregelen te nemen. Een doelstelling dat overeenstemt met wetenschappelijk onderzoek zoals we later zullen zien.

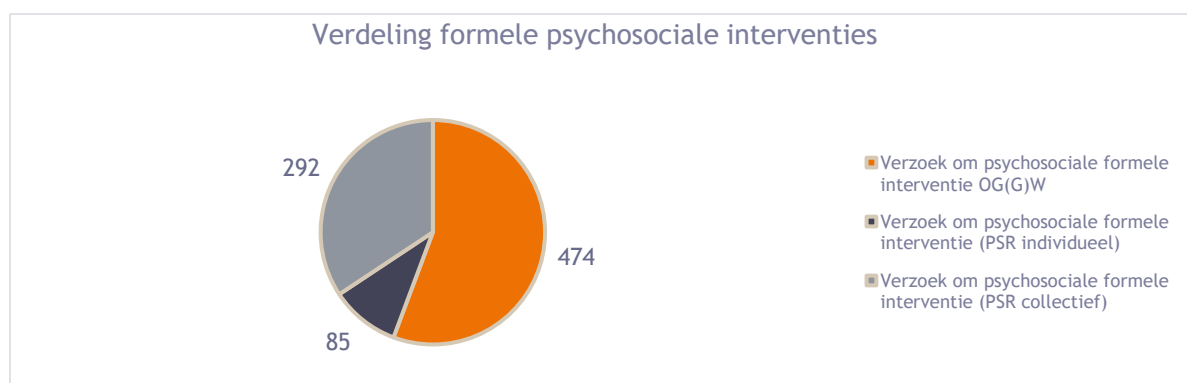
Dus prima in theorie, maar hoe zit het met de praktijk? In welke mate draagt de formele procedure ook werkelijk bij tot het uitschakelen van het gevaar, het beperken van de schade of het voorkomen van herhaling in de toekomst? Om daarop een antwoord te formuleren, raadplegen we preventieadviseurs psychosociale aspecten, werkgeversvertegenwoordigers en vakbondsafgevaardigden. Allen hebben hun mening gedeeld over verwachtingen, percepties en hun eventuele ervaringen met het formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag. In het hoofdstuk resultaten vinden we een collectieve en anonieme weergaven van de verzameling van meningen over de formele procedure. Vervolgens, wordt in het deel discussie en conclusie een antwoord geformuleerd op de waargenomen doeltreffendheid van de procedure. We eindigen met de implicaties van het actieonderzoek en suggesties voor verder onderzoek.

2 Probleemstelling

De nood om na te gaan of de formele procedure doeltreffend is, is niet louter een persoonlijke zoektocht naar zingeving. De procedure bestaat om een reden. Medewerkers zetten bewust de stap naar de preventieadviseur psychosociale aspecten voor een formele procedure. Werkgevers wachten (ongeduldig) op het advies om preventiemaatregelen te treffen. Al die actoren hebben één specifieke verwachting: dat de procedure hen zal helpen. Echter, merk ik veelal reacties van teleurstelling of andere negatieve reacties. Komen die reacties vanuit het niet behalen van de doelstelling van het formeel verzoek (beoogd door de wetgeving)? Dat willen we uitzoeken met het actieonderzoek! Het onderzoeken van de doeltreffendheid van de procedure staat dus centraal. De hypothese van het actieonderzoek luidt dat de formele psychosociale verzoeken voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag in praktijk onvoldoende de doelstellingen van de wetgeving behaald. Nogmaals, die doelstellingen zijn: het uitschakelen van het eventuele gevaar, de schade beperken in de specifieke arbeidssituatie en/of het voorkomen van herhaling van de feiten in een andere arbeidssituatie (artikel 1.3-8 van de codex welzijn op het werk). Die doelstellingen worden doorheen het actieonderzoek ook omschreven als constructieve uitkomsten.

Concreet, luidt de centrale onderzoeksvraag als volgt: In welke mate gaat het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten volgens verschillende actoren in praktijk effectief bijdragen tot het uitschakelen van het eventuele gevaar, de schade helpen te beperken in de specifieke arbeidssituatie en/of bijdragen tot het voorkomen van herhaling in een andere arbeidssituatie?

Waarom enkel de formele verzoeken voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk en niet de formele interventies voor psychosociale risico's op het werk? Enerzijds omdat de wetgeving het gevaar van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag als het meest gevaarlijke erkend worden voor onder meer de fysieke en psychische integriteit van medewerkers-verzoekers. Verder, zal de doeltreffendheid van de procedure, in tegenstelling tot de individuele en collectieve procedure voor psychosociale risico's, onder meer bepaald worden door een voorgeschiedenis aan verwachtingen (ISW Limits & FOD WASO, 2011). En daarnaast zien we in de praktijk ook de psychosociale interventie voor ongewenst gedrag op het werk de meest voorkomende formele psychosociale interventie is volgens de laatste cijfers van Co-prev (Figuur 1).



Figuur 1: Weergave van de verdeling van de formele psychosociale dossiers (Co-prev, 2022).

3 Literatuurstudie

3.1 De formele interventie in de praktijk

Het onderzoek naar formele psychosociale verzoeken voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk vraagt om even stil te zijn bij de procedure, maar ook bij het onderwerp van grensoverschrijdend gedrag op het werk. Het onderzoek, en de resultaten van het onderzoek zullen zich ons meer focussen op pesterijen op het werk, en in mindere mate op geweld of ongewenst seksueel gedrag. De voornaamste reden is dat gedragingen van pesterijen het meeste voorkomen in vergelijking met geweld en ongewenst seksueel gedrag. Cijfers van IDEWE (2020) geven aan dat van het totaal aantal psychosociale dossiers 14,6% melding was van pesterijen, 3,8% van geweld en 1,6% van ongewenst seksueel gedrag op het werk. Verder gaven de respondenten van het kwalitatief onderzoek mee dat de doeltreffendheid van een formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen verschilt van een formeel psychosociaal verzoek voor geweld of ongewenst seksueel gedrag.

3.1.1 Evaluatie doeltreffendheid formele interventie

3.1.1.1 Eerdere evaluatie van de (klachten)procedure

Het doel van het actieonderzoek, namelijk nagaan in welke mate de beoogde doelstelling van de wetgeving ook in de praktijk worden behaald, is onder vorig onderzoek omschreven als een onderzoek naar de doeltreffendheid van de formele procedure (ISW Limits en FOD WASO, 2011). Het vorig onderzoek betrof een evaluatie van de wetten van 10 januari 2007, 6 februari 2007 en KB 17 mei 2007. Ook daar namen preventieadviseurs psychosociale aspecten en werkgevers-en werknemersvertegenwoordigers aan mee. We overlopen vervolgens voornaamste bevindingen van het onderzoek.

Eerst en vooral gaven 62% van de respondenten de wetgeving klachtenprocedure “eerder goed” tot “zeer goed” te ervaren. Die positieve score kwam vooral voort uit de zinvolheid van de wetgeving: het geeft de mogelijkheid om te sensibiliseren over het belang van preventie en psychosociale belasting, de rol van preventie nadrukkelijk te onderstrepen, de slachtoffers van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag te ondersteunen alsook hen het recht op bescherming te geven. Vooral vertrouwenspersonen en preventieadviseurs psychosociale aspecten zien die meerwaarde van de wetgeving. Andere actoren, zoals rechters, arbeidsauditeurs, advocaten, juridische diensten en vakbonden zijn minder overtuigd van de zinvolheid. De wetgeving van 2007 scoort dan weer minder goed op de praktische toepasbaarheid en mogelijkheden tot misbruik. Die mindere goede evaluatie van toepassingsproblemen wordt toegeëigend aan het gebrek van doeltreffendheid, de complexiteit van de wetgeving en een gebrek aan duidelijkheid over de rollen van de preventieadviseurs psychosociale aspecten en de werkgeversvertegenwoordigers (al hebben die laatste daar een tegenovergestelde mening over).

We focussen ons verder op wat het meeste relevant is voor het actieonderzoek, namelijk de doeltreffendheid van de wetgeving (en de procedure). We zien dat volgens 42,9% van de respondenten, de formele interventie meestal tot altijd zal leiden tot het eindigen van gedragingen zoals pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag. Dat percentage ligt lager dan de informele interventies (47,7%). Een eerste verklarende factor voor de mindere doeltreffendheid van de formele interventie is het concept “klacht”. Een klacht schept bepaalde

verwachtingen bij klager¹ en lokt het defensief gedrag bij de aangeklaagde. Dat zou dus eerder leiden tot de escalatie van de situatie en een moeilijker samenwerking tot gevolg.

Waarom net, dat overlopen we verder samen. Voor een medewerker die een klachtenprocedure wenst op te starten, bestaat de indruk dat die alle verzoeningsmogelijkheden heeft uitgeput en bestaat daarnaast de overtuiging van de slechte bedoelingen van de aangeklaagde. De klager stuurt de tegenpartij of de werkgever een boodschap met het indienen van de klacht. Daarnaast is de klager ook op zoek naar steun, en wenst met andere middelen het vijandig gedrag van de tegenpartij te beantwoorden. Volgens het onderzoek wordt een 'arbitrage' nagestreefd, een uitspraak over het conflict en/of de gedragingen gesteld door de aangeklaagde. Volgens het onderzoek zal de klachtenprocedure volgens de welzijnswetgeving verwachtingen met zich mee brengen die, in zekere mate, overeenstemmen de verwachte uitkomsten die mensen die een klacht bij een gerechtelijk apparaat.

Hoewel de klagers aangeven dat ze verwachten dat de preventieadviseur psychosociale aspecten optreedt als "arbiter" zien we dat 45,8% van die laatste doelgroep het moeilijk ervaart om een stelling in te nemen in kader van de kwalificatie van feiten (ISW Limits en FOD WASO, 2011). Vanuit die doelgroep rijst dan ook de vraag in welke mate het hen toebehoort om gedragingen en/of de situatie te kwalificeren. De kwalificaties is voor hen moeilijk te verenigen met hun taak van preventie. Die taak vervullen ze onder meer door situaties te analyseren en onderliggende mechanismen te begrijpen (wat ze ook meenemen uit hun opleiding psychologie). De methode van speurder, namelijk het verzamelen van feiten, plaatsen en andere informatie, laat volgens hen niet toe om de doelstelling van preventie na te streven. In tegendeel ze zou bijdragen aan de 'arbitrage' verwachting van verzoekers. De huidige wetgeving (KB 10 april 2014) gaat in de richting van de bedenkingen van de preventieadviseurs psychosociale aspecten Ze zijn niet verplicht om de situatie te kwalificeren. Al bestaat er ook geen verbod. De focus is een analyse van de risico's, de gevaren en de positief en negatief beïnvloedende elementen over de 5 arbeidsdomeinen, zodoende dat de werkgever de situatie kan begrijpen en preventiemaatregelen kan nemen (Beswic, 2023). Die preventiemaatregelen zijn gericht op het uitschakelen van het eventuele gevaar, de schade helpen te beperken in de specifieke arbeidssituatie en/of bijdragen tot het voorkomen van herhaling. Het onderzoek stelt echter dat bij een klachtenprocedure de klager zich helemaal niet bekommert om de herhaling van het gevaar. Verder zou de klager de genuanceerde analyse van de preventieadviseur psychosociale aspecten waarnemen als zoveelste aanval, net doordat die analyse niet overeenkomt met zijn/haar verwachtingen.

Volgens het onderzoek van ISW Limits & FODWASO (2011) is de klager niet de enige betrokken partij met die interpretatie, verwachtingen van het concept "klacht". Dat zou onder meer ook gelden voor werkgevers en vakbondsafgevaardigden. De werkgevers wachten op het verslag om te weten wie de schuldige is in de situatie, terwijl vakbondsafgevaardigden de verwachting hebben dat de preventieadviseur psychosociale aspecten partij zouden moeten kiezen voor de klager. Bovendien willen allen snel de besluiten (en het verslag) ontvangen. Die verwachtingen, die overigens niet stroken met de voorgeschreven doelstellingen, geven aanleiding tot aanzienlijke druk en spanningen voor de preventieadviseurs psychosociale aspecten. Bovengenoemde bevindingen hebben trouwens aanleiding gegeven tot de naamswijziging van de procedure: er wordt niet meer gesproken van klachtenprocedure, wel van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag.

¹ Het KB van 17 mei 2007 verwijst naar 'een klager' voor de medewerker die (formele) psychosociale ondersteuning vraagt. In 2014 is de term "klager" vervangen door "verzoeker"

Het onderzoek somt daarnaast andere belemmeringen op voor de doeltreffendheid van de klachtenprocedure. We overlopen ook deze één voor één. Hoewel klagers, werkgeversvertegenwoordigers en vakbondsafgevaardigden ongeduldig wachten op het verslag, zal de termijn van 3 maanden voor het overhandigen van het verslag aan de werkgevers, veelal verlengd worden tot de termijn van 12 maanden. De voornaamste reden hiervoor is de werkbelasting van de preventieadviseurs psychosociale aspecten. De formele procedure (volgens het KB 10 april 2014) zal de zogenaamde verlengtermijn inkorten naar 3 maanden. Een andere belemmering voor de doeltreffendheid is de verplichting van de werkgever om in te stemmen met het onpartijdig onderzoek. Die instemming is wel al eens met tegenzin. Werkgevers ervaren die interventie dan als inmenging, wat verdere samenwerking in de weg zal staan: Er is minder draagkracht voor het werk van preventieadviseur psychosociale aspecten, en moeten dus meer inspanningen (tijd en diplomatie) worden geleverd om samen te werken.

Vervolgens, is de procedure zelf niet zonder lacunes. De respondenten van het onderzoek gaven mee dat de preventieadviseurs psychosociale aspecten (veelal afgestudeerd als klinisch of arbeidspsychologen) wel eens misleid worden door mensen die leugens vertellen. Dat kan ook omdat de procedure geen gevolgen stelt aan leugens, geen druk uitoefent om de waarheid te vertellen (zoals bij de rechtbank). Verder zijn preventieadviseurs psychosociale aspecten het ook niet gewend om procedureel aan de slag te gaan, terwijl andere actoren zoals advocaten of vakbonden, maar ook Toezicht Welzijn op het Werk, het werk van die laatsten voornamelijk zullen beoordelen op de naleving van de procedure van de wetgeving. Dat is, volgens ons, wel eens tegenstrijdig met de kwaliteiten van de preventieadviseurs psychosociale aspecten om de situatie te analyseren, nuances te brengen met als doel preventie.

De preventie (onder meer naar het vermijden van herhaling) is de (strafrechtelijke) verantwoordelijkheid van de werkgever. Echter, voorziet de wetgeving geen opvolging over de preventiemaatregelen die de werkgever volgend op een klachtenprocedure wenst te nemen. Volgens het onderzoek is er nood aan controle over de beslissing van de werkgever inzake preventiemaatregelen. Die opvolging is tegenwoordig wel voorzien: werkgevers moeten sinds het nieuwe KB van 10 april 2014 betrokken personen 1 maand, en de preventieadviseur psychosociale aspecten 2 maand na het advies op de hoogte houden van de preventiemaatregelen. Tot slot, is de wetgeving van 2007 voor kleine en middelgrote ondernemingen moeilijker toepasbaar. De financiële kost van algemene preventie, maar ook van een individuele situatie, is voor hen minder evident te budgetteren.

3.1.1.2 Veelvoorkomende vragen uit de praktijk

Uiteindelijk overlopen we ook enkele van de veelvoorkomende vragen uit de praktijk na de invoering van het Koninklijk besluit van 10 april 2014. Die bekomen we uit de 'FAQ' van de FOD WASO (Beswic, 2023). Graag willen we ook benadrukken dat enkele van die FAQ's reeds zijn beantwoord in vorige paragraaf, zoals de verplichting tot kwalificering en het doel van het formeel psychosociaal verzoek.

Een bijkomende vraag betreft de verderzetting van de procedure wanneer de verzoeker-medewerker de onderneming heeft verlaten gedurende de procedure. Aangezien het doel van het formele verzoek is om naast individuele ook collectieve factoren te onderzoeken om herhaling te voorkomen, zal de preventieadviseur psychosociale aspecten zijn werk moeten verder zetten. De wetgeving volgt, zoals we verder zullen zien daarmee wetenschappelijk onderzoek dat stelt dat de voedingsbodem van onder meer pesterijen zich ook op team – en organisatiefactoren bevinden (Leymann, 1992; Neyens, Ballien, Vanoirbeek & De Witte, 2007).

Ondanks die bevindingen, zal bij feiten van pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag ten aanzien van meerdere medewerkers telkens een formele psychosociale interventie op individueel niveau moeten worden doorlopen. De wetgeving gaat ervanuit dat desondanks de feiten verschillen tussen individuele verzoeker-medewerkers, en daarom een aangepast advies noodzakelijk is.

Tot slot, zullen preventieadviseurs psychosociale aspecten bij een verzoek tot formele psychosociale interventie telkens moeten nagaan of de beschreven situatie, en feiten, beantwoorden aan de definitie van een psychosociaal risico's en/of pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Indien twijfel bestaat, zullen zij eerder aangewezen zijn om een verzoek te aanvaarden.

3.1.2 De lange lijdensweg van pesterijen

3.1.2.1 Het ontbreken van een goede afloop

Die voornaamste partij van een formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen is de verzoeker die het verzoek initieert. Net daarom staan we eerst stil bij de beleving van verzoekers-medewerkers in kader van een formeel verzoek. Meer specifiek, overlopen we in welke mate het verzoek volgens de verzoekers doeltreffend is, en helpt onder meer om een einde te stellen aan de situatie met feiten van pesterijen. Die doelstelling van de wetgeving is volgens Bulte (2021) dan ook de voornaamste reden voor verzoekers om een formeel psychosociaal interventie voor pesterijen te verzoeken. De uitkomsten van formele verzoeken zijn volgens dat journalistiek onderzoek niet doeltreffend of constructief te noemen: een verzoek zal slechts heel zelden leiden tot een goede afloop, namelijk in 0,43% van de dossiers. Dat wordt enigszins bevestigd door het onderzoek van Notelaers et al. (2006) die aantoonde dat bij pesterijen op het werk ofwel het management de persoon een nieuwe job geeft of ontslaat, ofwel de medewerker (die pesterijen heeft ervaren) zelf de werkplek verlaat door ontslag te nemen of afwezig te zijn van het werk door ziekte. Uitkomsten die we als niet constructief kunnen omschrijven. Vervolgens stelt zich de vraag wat maakt dat de constructieve doelstellingen beoogd door de wetgeving, niet worden behaald volgens de verzoekers.

3.1.2.2 Tijd als beïnvloedende element voor de escalatie tot pesterijen

Een eerste mogelijke verklaring volgt uit de gesprekken met de preventieadviseurs psychosociale aspecten. Volgens hen, zouden verzoekers-medewerkers te lang wachten met de stap te zetten en een formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen op te starten. Dat bevestigen de verzoekers van het journalistiek onderzoek (Bulte, 2021): zij zetten de stap naar de preventieadviseurs psychosociale aspecten soms jarenlang nadat ze negatieve gedragingen hebben ervaren van collega's of leidinggevenden. Voorbeelden van negatieve gedragingen zijn onder meer opmerkingen als "je bent geen vent"; sociale isolatie doordat mensen contact proberen te vermijden, een aparte werkplek voorzien weg van de collega's of dan nog de persoon niet uitnodigen voor een vergadering; de persoon en zijn werk in diskrediet brengen door nutteloze taken te geven, het werk van die persoon continu te bekritisieren of dan nog een persoon niet toelaten vakantie te nemen of de persoon te dwingen om te komen werken ondanks geplande vakantie. Die negatieve gedragingen zijn echter niet meteen (h)erkend als pesterijen, omwille van het initieel subtiele karakter van pesterijen (Einarsen, et al., 1994, Björkqvist et al. 1994; Notelaers et al., 2006). Die pesterijen starten eerder met sarcastische opmerkingen of het in twijfel trekken van iemand zijn kennis of vaardigheden dan met denigrerende opmerkingen over de persoon of een fysieke bedreiging. Initieel ontstaan dus veeleer twijfels bij medewerkers die pesterijen aanvaarden: ze twijfelen aan zichzelf en aan hun capaciteiten. Die twijfels worden bovendien versterkt door de stress die de situatie met zich meebrengt, stress die ertoe zal leiden dat medewerkers hun werk ook niet meer naar behoren zullen uitvoeren.

Wanneer medewerkers (te) lang wachten met de stap te zetten naar de preventieadviseur psychosociale aspecten, zal tijd verloren gaan. Volgens Keashly & Nowell (2003) en Leymann (1996) is nu net tijd die ertoe zal leiden dat negatieve handelingen doorheen de tijd verergeren. Die negatieve handelingen verergeren onder meer door de manier van omgaan met conflicten en/of pesterijen door de betrokken medewerkers. Die zogenoemde conflicthanteringsstijlen van de betrokken medewerkers, waaronder de verzoeker-medewerker, zullen over het algemeen vermijdend of forcerend zijn (Kolb & Bartunek, 1992; O'Connor, Gruenfeld & McGrath, 1993). Die manieren van omgaan met conflicten en/of pesterijen zullen echter meer schade teweegbrengen. Een medewerker die in toenemende mate wordt gestigmatiseerd, zal bijvoorbeeld ervoor kiezen om de persoon en de negatieve gedragingen te vermijden, zal zich over het algemeen ook meer distantiëren van de situatie en dus de werkplek. De kans bestaat dan dat de leidinggevende en andere collega's de situatie verkeerd inschatten, en de schuld bij het slachtoffer gaan leggen en de vooroordelen gaan overnemen (bv. de medewerkers is niet collegiaal of asociaal) (Leymann, 1996). De medewerker die pesterijen ervaart zal dan als lastig persoon worden beschouwd (Notelaers, et al., 2006).

De negatieve handelingen verergeren anderzijds ook door de manier van omgaan van de leidinggevende en de organisatie met conflicten en pesterijen. Leymann (1992) stelt dat de conflicthanteringsstijl van organisatie zelfs doorslaggevend zijn voor de verdere escalatie tot pesterijen. Organisaties die op zoek gaan naar oplossingen door open te communiceren en onderhandelen zouden de verdere escalatie tot pesterijen eerder weten te vermijden (Baillien, Neyens, De Witte & Notelaers, 2007).

Naast het vermijden van verdere escalatie van conflicten en/of pesterijen, zullen specifieke team en organisatiekarakteristieken bepalend zijn voor het al dan niet ontstaan van die conflicten. Neyens et al. (2007) toonden eerst en vooral aan een werknemersgerichte cultuur bevorderlijk is voor het vermijden van conflicten. Er is dan meer ruimte voor begrip, ondersteuning en informele contacten tussen die medewerkers. Kortom, een aangename werksfeer op de werkvloer. De sociale steun van collega's toont ook afzonderlijk een positieve correlatie met ontlopen van conflicten. Trouwens, hoe minder conflicten zich voordoen op het werk, hoe kleiner de kans op pesterijen (Zapf, 2001). Verder zijn rolconflicten de voornaamste voedingsbodem voor pesterijen op het werk. Conflicterende of tegenstrijdige verwachtingen, voornamelijk in verhouding tot de rol en bijhorende taken, zal ertoe leiden dat medewerkers meer spanningen en frustraties ervaren (Fils & Notelaers, 2003; Vartia, 1996). Ongeacht de oorzaak van die spanningen en frustraties, medewerkers zullen daarmee moeten omgaan. De kans bestaat dan dat gefrustreerde medewerkers dader worden van pesterijen door negatieve gedragingen te stellen naar anderen toe (Berkowitz, 1989). Even goed is het mogelijk dat gefrustreerde medewerkers slachtoffer worden van pesterijen, doordat zij gedrag gaan beginnen stellen dat afwijk van de normen van het team of de organisatie (Neuman & Baron, 2004; Felson, 1992).

3.1.2.3 De formele procedure luidt niet meteen het einde van de lijdensweg in

Wanneer medewerkers uiteindelijk de stap zetten naar de preventieadviseur psychosociale aspecten, is hun lijdensweg niet meteen ten einde (Bulte, 2001). Sommigen omschrijven het opstarten van de procedure als “traumatisch”: door het opmaken van de ellelange lijst van feiten met gedetailleerde beschrijving van de situatie herbeleven ze nagenoeg opnieuw de situatie. Daarnaast ervaren verzoekers-medewerkers het een moeilijke taak om bewijzen voor te schotelen van pesterijen. Mogelijks door het initieel subtiele karakter van de feiten (Björkqvist et al. 1994; Notelaers et al., 2006).

Daarna volgt de onzekerheid van het onpartijdig onderzoek. Hoewel de wetswijziging van 2014 een duidelijk kader heeft gecreëerd rond de termijnen, en zo de gemiddelde duur van behandeling van een formeel verzoek heeft verlaagd, wordt de termijn van 3 tot 6 maanden als lang ervaren. Een lange periode vol onzekerheden : weten in welke mate collega's jouw verhaal gaan durven bevestigen, wat zal de aangeklaagde vertellen en wat zal het advies en/of de maatregelen zijn van het formele verzoek.

Uiteindelijk volgt het advies en/of de maatregelen, die vooral met teleurstelling worden onthaald door verzoekers (Bulte, 2001). Volgens één verzoeker- getuige viel uit het verslag af te leiden dat de preventieadviseurs psychosociale aspecten onvoldoende tijd en middelen hadden voor de analyse van de situatie. Anderen zijn dan weer teleurgesteld dat het verslag niet duidelijk stelt dat het al dan niet om pesterijen gaat. Een verwachting die niet overeenstemt met de wetgeving, zeker niet in termen van doelstellingen.

4 Methodologie

4.1 Kwalitatief verzoek

Het eerste doel van het actieonderzoek is om na te gaan in welke mate het persoonlijk gevoel over de formele psychosociale verzoeken voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag overeenkomen met andere preventieadviseurs psychosociale aspecten: In welke mate ervaren zij het formeel verzoek als doeltreffend? Die doeltreffendheid worden verder omschreven als het behalen van de beoogde doelstellingen van de wetgeving, namelijk het uitschakelen van het eventuele gevaar, de schade beperken in de specifieke arbeidssituatie en/of het voorkomen van herhaling van de feiten in een andere arbeidssituatie.

Het behalen van die beoogde doelstellingen wordt in het actieonderzoek omschreven door een constructieve uitkomst van het formele verzoek. In eerste instantie werd de centrale onderzoeksvraag enkel getoetst bij andere preventieadviseurs psychosociale aspecten, om na te gaan of zij het formele psychosociale verzoek, meer bepaalde de uiteindelijke uitkomst als constructief beschouwen. Om en antwoord te kunnen formuleren op de centrale onderzoeksvraag werden preventieadviseurs psychosociale aspecten van verschillende externe diensten van preventie en bescherming op het werk gevraagd om deel te nemen aan het actieonderzoek. Voor het actieonderzoek is gekozen om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden aan de hand van een kwalitatief onderzoek.

Een kwantitatief onderzoek zou een antwoord hebben gegeven op de centrale onderzoeksvraag, maar tegelijk veel bijkomende vragen onbeantwoord gelaten hebben, met name de waarom- vraag van het resultaat. De kwalitatieve aanpak maakt het dus mogelijk om de onderzoeksvraag te toetsen en door te vragen naar de redenen wat maakt dat het formele verzoek al dan niet als constructief en/of doeltreffend wordt ervaren in de praktijk.

4.1.1 Participanten

De eerste stap in de realisatie van het kwalitatief onderzoek is het aanspreken van preventieadviseurs psychosociale aspecten en hen vragen om deel te nemen aan het onderzoek. Enkel respondenten die reeds ervaring hebben met het formele psychosociale verzoek voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel geweld op het werk werden gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. De meesten werden via via aangesproken: Collega's van Attentia stuurden een uitnodiging naar hun contacten binnen de preventiewereld net zoals collega-studenten of gastlesgevers van Prevent die hun netwerk binnen de eigen externe dienst preventie en bescherming op het werk aanspraken. Het doel was om tot 15 – 20 respondenten te komen. Volgens Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006) is het minimum aantal respondenten gelijk aan 12. Het totaal aantal respondenten is echter afhankelijk van de zogenoemde "saturatiegraad": het punt waarbij bijkomende gesprekken met respondenten niet meer tot nieuwe informatie leidt.

4.1.2 Verloop

De respondenten werden uitgenodigd om deel te nemen aan het actieonderzoek, waarbij zij konden kiezen tussen een individueel gesprek of werkgroepen. Uiteindelijk hebben 18 individuele gesprekken en 3 werkgroepen plaatsgevonden. Voornamelijk door praktische en organisatorische redenen, waren de respondenten van de werkgroepen telkens preventieadviseurs psychosociale aspecten van eenzelfde externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. Die werkgroepen namen telkens 2u tot 3u in beslag, terwijl de individuele gesprekken elk 1u30 duurden.

De gesprekken werden semigestructureerd uitgevoerd, wat betekent dat deze steeds een gelijkaardige structuur kenden. Er zijn enkele vragen op voorhand voorbereid, maar er is ruimte gelaten voor de respondenten om ook een eigen invulling te geven aan het gesprek. Concreet zijn volgende thematieken voorbereid en besproken tijdens de individuele gesprekken en de werkgroepen:

- Associaties van respondent met formele psychosociale verzoeken voor pesterijen;
- Verwachtingen en motivatie van verzoekers;
- Reacties van werkgever en aangeklaagde persoon bij aanvang verzoek;
- Reacties van verzoeker, aangeklaagde persoon en werkgever bij ontvangen van advies en/of maatregelen;
- Evolutie van de specifieke arbeidssituatie na het verzoek;
- Implementatie van de beslissing van de werkgever omtrent de preventiemaatregelen;
- Conclusie over de doeltreffendheid en constructiviteit van het verzoek.

Voor een uitgebreid overzicht van de specifieke vragen die werden gesteld aan de respondenten preventieadviseur psychosociale aspecten, zie bijlage “8.2 Vragen voor preventieadviseurs psychosociale aspecten”.

4.1.3 Vertrouwelijkheid

De informatie verzameld uit de individuele gesprekken of de werkgroepen werden vertrouwelijk behandeld. De notities van de uitvoerder zijn enkel toegankelijk door die persoon, en uitsluitend in functie van het analyseren van de informatie. De analyse en de resultaten die daaruit volgen zijn collectief en anoniem verwerkt. De vertrouwelijke en anonieme verwerking is gegarandeerd waarbij niet achterhaald kan worden wie wat heeft gezegd.

4.2 Kwantitatief onderzoek

Tijdens de gesprekken met de preventieadviseurs psychosociale aspecten werd mijn nieuwsgierigheid geprikkeld om niet enkel hun mening te verzamelen, maar ook na te gaan wat andere actoren zoals verzoekers, aangeklaagde personen en werkgevers vonden van de doeltreffendheid van het formeel verzoek. Daarmee dus hun verwachtingen en ervaringen verzamelen over de mate waarin het formeel verzoek volgens hen kan helpen om een einde te stellen aan de feiten en/of herhaling te voorkomen in de toekomst. Het (bijkomend) kwantitatief onderzoek dient als pilootstudie te worden gezien: een verkennend onderzoek om een indruk te verkrijgen of de problematiek ervaren door de preventieadviseurs psychosociale aspecten eveneens terug te vinden is bij de verschillende, andere actoren betrokken bij de zo'n formeel verzoek

Bij aanvang van het idee, werd het uitnodigen van verzoekers tot deelname niet als evident ervaren: het is deontologisch (en volgens de GDPR) niet verantwoord geacht om verzoekers van Attentia uit te nodigen tot deelname. Daarom werd op zoek gegaan naar

mensen/hulpverleners die dicht bij verzoekers staan, om eens te polsen naar eventuele interesse tot deelname van die hulpverleners (zoals bijvoorbeeld pestcoaches) of verzoekers zelf. De reacties waren niet positief te noemen. Vervolgens werd gekozen om de doelgroep te wijzigen naar één van de voornaamste aanspreekpunten van medewerkers op de werkvloer, namelijk vakbondsafgevaardigden. Vanuit de gesprekken met de preventieadviseurs psychosociale aspecten werden zij ook aangehaald als hulpbron die de verzoekers doorverwijzen voor een formeel verzoek voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag. Naast werknemersvertegenwoordigers, werden ook werkgeversvertegenwoordigers uitgenodigd om hun mening te delen over het formele verzoek. Uiteindelijk is de werkgever de eindverantwoordelijke van het welzijn van de medewerkers, en zal die ook moeten beslissen over de preventiemaatregelen die zullen worden genomen na een formeel verzoek. Beide doelgroepen ontvingen via het netwerk een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen.

4.2.1 Participanten

Voor de zoektocht naar participanten voor het kwantitatief onderzoek is een breed netwerk aangesproken. Eerst en vooral vereiste de deelname aan het actieonderzoek geen voorafgaande ervaring of kennis van het formele psychosociale verzoek voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Aangezien het doel is om ook de verwachtingen van de betrokken partijen (naar de uitkomst van het verzoek) in kaart te brengen, is ervaring geen noodzakelijke vereiste voor deelname.

Om die brede doelgroep van vakbondsafgevaardigden en vertegenwoordigers van werkgevers te bereiken werden niet alleen collega's van Attentia, collega studenten bij Prevent en gastlesgevers van Prevent aangesproken, maar ook familie, vrienden en het netwerk van LinkedIn aangesproken om op zoek te gaan naar respondenten. Net zoals voor het kwalitatief onderzoek, mochten voor het kwantitatief onderzoek zowel Nederlandstalige als Franstalige respondenten deelnemen. De zoektocht verliep minder evident voor de doelgroep van vakbondsafgevaardigden. De voornaamste reden is dat het netwerk van vakbondsafgevaardigden minder uitgebreid is.

Het aantal respondenten dat we wilden bereiken voor het onderzoek was 30² voor elke doelgroep: 30 vakbondsafgevaardigden en 30 vertegenwoordigers van werkgevers.

4.2.2 Verloop

4.2.2.1 Vragenlijst vakbondsafgevaardigden

De respondenten werden uitgenodigd om deel te nemen aan een vragenlijst. De vragenlijst telt in totaal 18 vragen, zowel meerkeuze vragen, open vragen als schaalvragen. Voor deelname werd ingeschat dat de vragenlijst maximaal 10 minuten zou nemen om in te vullen, uiteindelijk is de reële gemiddelde tijd voor het invullen van de vragenlijst gelijk aan 6 minuten.

Van die 18 vragen heeft 1 vraag betrekking op het akkoord van privacyverklaring en 4 vragen op de demografische gegevens waaronder de functie en ervaring van de respondenten. De overige vragen zijn gericht om de ervaring en de verwachtingen van de respondenten in kaart te brengen:

- Kennis en ervaring over psychosociale interventies waaronder het formele verzoek;
- Doorverwijzing naar het formele verzoek;
- Mogelijke uitkomst van het formele verzoek;
- Doeltreffendheid en constructiviteit van het formele verzoek.

² Volgens Isaac & Michael (1995) en Hill (1998) is een steekproefgrootte tussen 10 en 30 respondenten voldoende voor een piloot studie.

Voor een uitgebreid overzicht van de specifieke vragen die werden gesteld aan de respondenten vakbondsafgevaardigden, zie bijlage “8.2 Vragen voor vakbonden”.

4.2.2.2 Vragenlijst werkgevers

De respondenten werden uitgenodigd om deel te nemen aan een vragenlijst. De vragenlijst telt in totaal 24 vragen, zowel meerkeuze vragen, open vragen als schaalvragen. Geen enkele respondent zal alle vragen beantwoorden, 5 vragen hebben enkel betrekking op vertegenwoordigers van werkgevers die reeds ervaring hebben met het verzoek terwijl 3 vragen enkel gesteld worden aan respondenten zonder ervaring met het formele verzoek. Voor het invullen van de vragenlijst werd 10 tot 15 minuten gerekend. Uiteindelijk is de reële gemiddelde tijd voor het invullen van de vragenlijst gelijk aan 9 minuten.

Van die 24 vragen heeft 1 vraag betrekking op het akkoord van privacyverklaring en 4 vragen op de demografische gegevens waaronder de functie en ervaring van de respondenten. De overige vragen zijn bedoeld om de ervaring en de verwachtingen van de respondenten in kaart te brengen:

- Kennis en ervaring over psychosociale interventies waaronder het formele verzoek;
- Doorverwijzen naar het formele verzoek;
- Mogelijke uitkomst van het formele verzoek;
- Doeltreffendheid en constructiviteit van het formele verzoek.

Voor een uitgebreid overzicht van de specifieke vragen die werden gesteld aan de respondenten werkgevers, zie bijlage “8.3 Vragen voor werkgeversvertegenwoordigers”.

4.2.3 Vertrouwelijkheid

De vragenlijsten voor zowel werkgevers als vakbonden peilden niet naar persoonsgegevens. Om de vertrouwelijke verwerking van de antwoorden van de respondenten te verzekeren, werd de vragenlijst opgesteld via het platform QuestionPro. De respondenten moesten ook uitdrukkelijk hun toestemming geven om deel te nemen aan het onderzoek, na toelichting en verdere doorverwijzing naar de privacyverklaring van Attentia³. Ook voor het kwantitatief onderzoek worden de antwoorden van de respondenten vertrouwelijk behandeld: Ze zullen enkel worden verwerkt voor een analyse van de onderzoeksvraag. De resultaten van het actieonderzoek zullen dan ook enkel de collectieve en anonieme gegevens weergeven.

³ Meer informatie over de privacyverklaring is terug te vinden op www.attentia.be/nl/lp/corporate/privacyverklaring

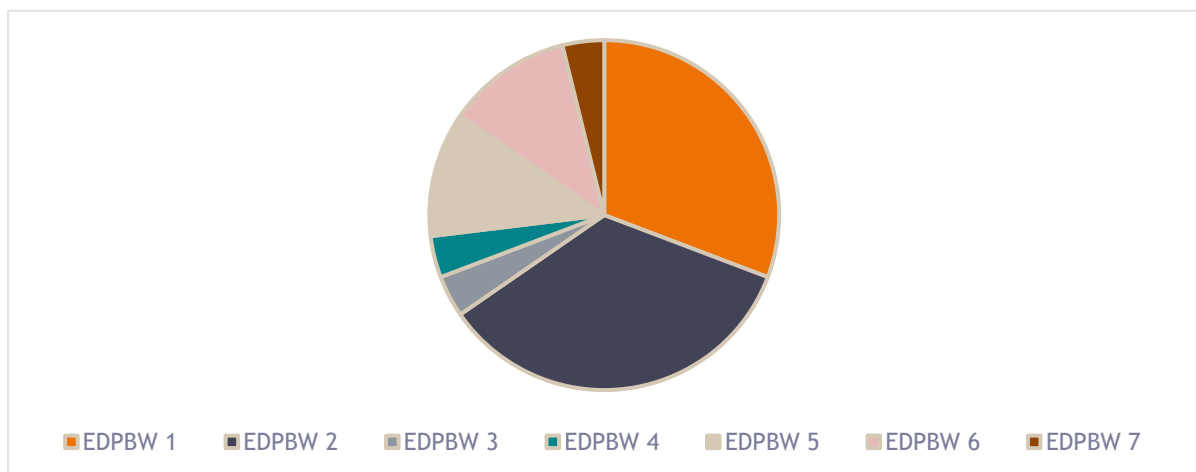
5 Resultaten

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van het kwalitatief en het kwantitatief onderzoek overlopen. We behouden de volgorde waarin de vragen zijn gesteld aan de respondenten bij het overlopen van de resultaten.

We wensen daarbij nogmaals te benadrukken dat de resultaten voornamelijk een weerspiegeling zijn van de percepties van respondenten in kader van een formeel psychosociaal verzoek voor pestering op het werk, en in mindere mate voor feiten van geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

5.1 Kwalitatief onderzoek

Eerst en vooral staan we stil bij de resultaten van het kwalitatief onderzoek. De resultaten zijn bekomen uit de analyse van de individuele gesprekken of werkgroepen met preventieadviseurs psychosociale aspecten. Uiteindelijk hebben 26 preventieadviseurs psychosociale aspecten van 7 externe diensten van preventie en bescherming op het werk deelgenomen aan het onderzoek. Het aantal respondenten streeft de saturatiegraad voorbij, net omdat we zoveel mogelijk externe diensten voor preventie en bescherming vertegenwoordigd wouden zien in het actieonderzoek.



Figuur 2: Verdeling van het aantal respondenten over de verschillende EDPBW

Van die 26 respondenten hebben uiteindelijk 18 gekozen voor individuele gesprekken en 3 voor werkgroepen. Voornamelijk door praktische en organisatorische redenen, waren de respondenten van de werkgroepen telkens preventieadviseurs psychosociale aspecten van eenzelfde externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. Verder bespreken we het profiel van de respondenten. De respondenten waren zowel Franstalig als Nederlandstalig, en werkten verspreid over heel België (Vlaanderen, Wallonië en Brussel).

De verdeling van het aantal respondenten over de externe diensten⁴ van preventie en bescherming op het werk heen is niet gelijk verdeeld. Van twee externe diensten namen acht tot negen respondenten deel, van twee andere externe diensten telkens drie en van de drie

⁴ De namen van de externe diensten van preventie en bescherming op het werk (EDPBW) worden niet genoemd op vraag van de respondenten van het onderzoek. Een deel van de respondenten nam deel uit het onderzoek uit persoonlijke overweging, en wensten niet in de naam van de EDPBW te spreken.

laatste externe diensten nam één iemand aan het onderzoek. De verdeling was afhankelijk van het aangesproken netwerk en ook van de werkdruk van de preventieadviseurs psychosociale aspecten die werden uitgenodigd tot deelname. Echter, ontmoeten we voor enkele van de externe diensten wel de teamlead of de personen die intern als “expert” worden gezien in het kader van de formele verzoeken. Zij hebben een overzicht van de formele verzoeken over de andere preventieadviseurs psychosociale aspecten heen.

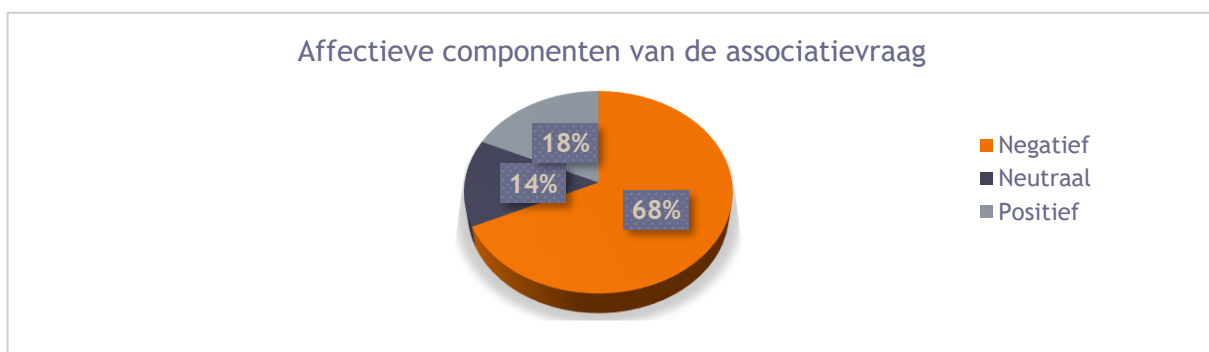
5.1.1 Een procedure met negatieve connotatie

Allereerst bespreken we de resultaten van de zogenaamde “associatievraag” waarbij respondenten moesten aangeven welke gevoelens of gedachten bij hen opkwamen als de procedure “formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag” wordt aangehaald. We staan stil bij de inhoudelijke analyse van de antwoorden van de respondenten alsook de affectieve component die gekoppeld is aan de antwoorden van de respondenten. Die laatste resultaten overlopen we eerst.

Een eerste bevinding is dat een merendeel van de associaties van de respondenten gekoppeld worden aan een negatief affect (Figuur 3). Dat negatieve affect is gekoppeld aan antwoorden zoals “oh nee, het zou toch beter zijn om eerst in dialoog met elkaar te gaan”, “het is een delicate procedure met zoveel actoren waarbij er altijd wel iemand ontevreden is, dat zorgt voor een emotionele belasting” of dan nog “we voeren een formeel verzoek uit met het idee dat het (waarschijnlijk) niet tot een passend of gewenst resultaat zal leiden”. Zoals we verder zullen zien hebben de associaties met een negatief affect voornamelijk betrekking op de verdere impact van het opstarten van de procedure op de interpersoonlijke relaties, de (bijkomende) werklast en de zinvolheid van de procedure voor de preventieadviseurs psychosociale aspecten.

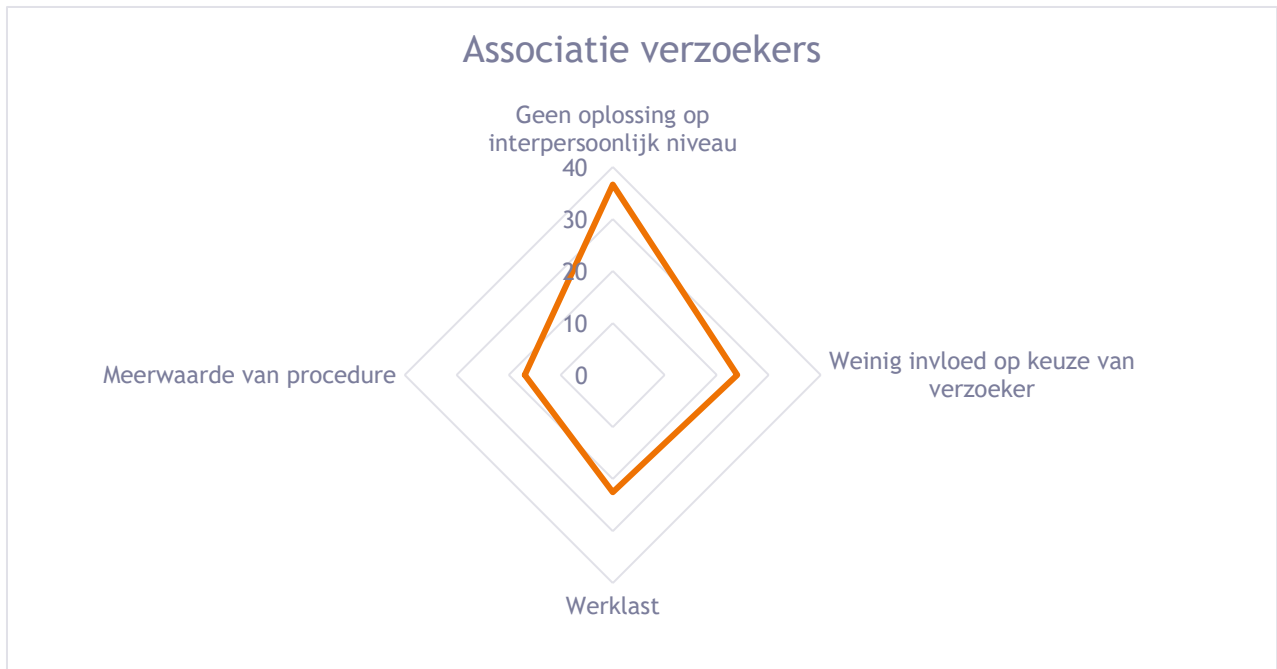
Een minderheid van de antwoorden van de respondenten dragen bijgevolg een positieve connotatie. Voorbeelden van antwoorden met positieve connotatie zijn: “Het is leuk om verschillende percepties te ontdekken” of “het formeel verzoek is zeker een meerwaarde voor de werkgever om een bredere analyse van de situatie te hebben”. Over het algemeen kunnen de antwoorden met een positief affect in verband gebracht met de meerwaarde van de procedure op collectief niveau en de persoonlijke zingeving van de respondenten.

Tot slot, zijn enkele antwoorden niet toe te schrijven aan een positief of negatief affect, ze zijn eerder neutraal getint. Onder die categorie bevinden zich antwoorden die betrekking hebben op het opstarten van de procedure na een doorverwijzing: “ze komen op advies van de vakbond of advocaat “. Of ze geven aan dat het formeel verzoek (voor pesterijen) eerder een hyperconflict is: “er is een vertrouwensbreuk tussen de partijen waardoor er niet meer kan worden gecommuniceerd”.



Figuur 3: Weergave van de resultaten van de affectieve component van de associaties van respondenten

Vervolgens duiken we in de resultaten van de inhoudelijke analyse van de associatievraag. Uit die inhoudelijke analyse worden de antwoorden van de respondenten onderverdeeld in 4 categorieën (Figuur 4). Die 4 categorieën omschrijven wij als volgt: Geen oplossing op interpersoonlijk niveau, weinig invloed op de keuze van de verzoeker, werklast en meerwaarde van de formele procedure.



Figuur 4: Weergave van de resultaten van associaties van respondenten

De meest voorkomende associatie “geen oplossing op interpersoonlijk niveau” verwijst naar de gedachten en gevoelens van de respondenten dat de formele psychosociale verzoeken niet leiden tot een oplossing tussen de verzoeker en de aangeklaagde persoon. Integendeel, de respondenten gaven mee dat het formeel verzoek net de aanwezige problemen en spanningen tussen die twee versterkt. Die problematieken wordt volgens hen versterkt omwille van verschillende redenen. Eerst en vooral zal door het onpartijdig onderzoek, het bevragen van verschillende personen, de omvang of het gewicht van de interpersoonlijke problematieken of pesterijen meer leven op niveau van het team. Getuigen of nuttige personen worden dan meer betrokken in de situatie dan ze voordien (mogelijk) waren. Daarnaast wordt de procedure waargenomen als juridische procedure vanwege de formaliteiten zoals het aangetekend schrijven, de schriftelijke verklaringen of dan nog de gehanteerde terminologie. Het gewicht van de reeds moeilijke arbeidsrelatie zal daardoor toenemen.

Volgens respondenten verklaart die perceptie onder meer de eerder negatieve reacties van de aangeklaagde persoon (en soms ook werkgever) bij kennisname van het formele verzoek en hun statuut. Zoals we verder zullen zien, ervaren die laatsten het formele verzoek onder meer als (onterechte) “klacht” of “aanval” (cf. De reacties van aangeklaagden bij aanvang van het verzoek, p. 29). Die sterke reacties verbazen de meeste respondenten ook niet: Zij omschrijven de specifieke arbeidssituatie eerder als geëscaleerd conflict dan als situatie waarbij één dader feiten van pesterijen stelt. Dat conflict escaleert volgens hen dan mede door het opstarten van zo’n formeel verzoek.: Ze merken in de praktijk dat het formele verzoek een breuk in het vertrouwen betekent en zelfs de deur (verder) sluit voor dialoog. Die constatactie wringt enigszins, aangezien de aanbevelingen van de preventieadviseur psychosociale aspecten na analyse in sommige gevallen net zullen zijn om de dialoog te herstellen, om eens samen rond de tafel te gaan zitten.

Daarnaast, ervaren de respondenten dat hun rol en de procedure niet voldoende gekend is bij de betrokken personen. Dit ondanks hun pogingen tot verduidelijkingen met als doel om de verwachtingen van de verzoeker, de aangeklaagde en de werkgever te aligneren met de doelstelling van de procedure. Ontevredenheid met het advies en de maatregelen zijn dan het gevolg. Die ontevreden reacties, en de constatie dat het formeel verzoek in de praktijk meestal niet tot een oplossing leidt op interpersoonlijk niveau, maakt dat respondenten het formeel verzoek dan ook omschrijven als “niet zinvol” of “niet nuttig”.

De respondenten geven aan dat ze trachten die ontevredenheid te voorkomen, voornamelijk door in gesprek te gaan met verzoekers rond hun noden en de mate waarin het formele psychosociale verzoek voor pesterijen kan beantwoorden aan die noden. De respondenten ervaren echter dat ze slechts een beperkte invloed kunnen uitoefenen op verzoekers die vastberaden zijn om de procedure op te starten (en die verkeerde verwachtingen hebben rond de uitkomst). Hun pogingen om aan te geven dat andere procedures mogelijk meer beantwoorden tot hun noden dringen echter niet altijd door. De respondenten gaven verschillende redenen mee die kunnen verklaren waarom verzoeker ondanks de waarschuwingen van de preventieadviseur psychosociale aspecten, toch niet van standpunt veranderen. Enerzijds gaven ze aan dat verzoekers zich in een slachtofferrol nestelen bij het (al dan niet terecht) ervaren van pesterijen op het werk. Het opzetten van een dialoog tussen twee personen om het conflict te bespreken en een oplossing te vinden worden dan moeilijk geacht. Daarnaast, gaven de respondenten aan dat hun advies tot het overwegen van een andere procedure mogelijk haaks staat op de nood aan erkenning van de verzoekers. Het advies om een andere psychosociale interventie te overwegen, kan ertoe leiden dat verzoekers zich niet erkend voelen in hun lijden.

Een volgende reden aangehaald door de respondenten voor de overtuiging om een formeel psychosociaal verzoek op te starten, is volgens hen de eerdere doorverwijzing door een vakbondsafgevaardigde of een advocaat. Doordat zij zijn geadviseerd om een formeel psychosociaal verzoek op te starten, wordt informatie die tegenstrijdig is met het advies (bewust of onbewust) niet aanvaard. Die eventuele tegenstrijdigheid in advies hebben volgens de respondenten betrekking op de uitkomst van het formele verzoek: Voornamelijk vakbonden zouden het formele verzoek als doeltreffend procedure omschrijven tot het bekomen van de gewenste situatie voor de verzoeker. Dat advies is gebaseerd op de theoretische kennis, en soms ook op de uitgangspunten van de oude wetgeving waarbij een formeel psychosociaal verzoek nog werd omschreven als “klacht”. Het advies van de vakbondsafgevaardigden verschilt dan van het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten die, zoals eerder vermeld, de procedure niet ziet als een oplossing voor interpersoonlijke problematieken. Het weinig invloed hebben op de keuze van de verzoeker wordt door enkele preventieadviseurs psychosociale aspecten als frustrerend ervaren.

Die frustraties bij preventieadviseurs psychosociale aspecten bij het helpen opstarten van een formeel verzoek wordt, naast de constatie dat formele verzoeken meestal niet leiden tot een oplossing, verder gevoed door de werklast die tegenover een formeel verzoek staat. Een formeel verzoek betekent voor de meeste respondenten een werklast die onverwacht komt, waarna ze moeten puzzelen om het formeel verzoek bij te voegen aan de reeds drukke agenda's. De voornaamste moeilijkheid die de respondenten ondervinden is de nodige tijd vrijmaken om de verschillende betrokken partijen te contacteren, en een moment te vinden in de agenda's dat geschikt is voor beiden. Daarnaast wordt een formeel verzoek omschreven als een “delicate” taak. Enerzijds omwille van de verschillende partijen die betrokken zijn: de verzoeker, aangeklaagde persoon, getuigen, nuttige personen, werkgever en soms ook Toezicht Welzijn op het werk, vakbonden of advocaten. Anderzijds, moet de preventieadviseur psychosociale aspecten aan elke partij eenzelfde luisterend oor kunnen bieden, voldoende empathisch zijn en tegelijk voldoende afstand bewaren om de verschillende dynamieken in kaart te kunnen brengen. Alle verhalen samenbrengen en neerpennen in een verslag wordt nog het meeste als delicaat ervaren: de juiste woorden vinden, de taal aanpassen aan de

lezer(s) van het advies en de maatregelen en bovendien, een evenwicht brengen tussen nuance maar toch voldoende duidelijk zijn dat het verslag niet te veel vatbaar is voor interpretatie. Desondanks, ervaren de respondenten dat minstens één van de betrokken partijen ontevreden is na het advies en de maatregelen.

Tot slot, staan we ook stil bij de positieve associaties van de respondenten bij het formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen. Als we kijken naar de resultaten van het positieve affect, merken we op dat de respondenten toch ook een meerwaarde zien in het formeel verzoek. Eerst en vooral vinden de respondenten dat het onpartijdig onderzoek en het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten, een meerwaarde biedt door verder te kijken dan enkel de feiten, de analyse door te trekken naar de systemen en dynamieken aanwezig op individueel niveau, team niveau en organisatieniveau. Die analyse reikt verder dan de tunnelvisies of standpunten van bepaalde verzoekers, aangeklaagde of soms werkgevers, bij aanvang van bepaalde formele verzoeken. Ze maakt het mogelijk om een genuanceerd beeld te voorzien, en een opening te creëren naar een oplossing. Al blijft een oplossing op interindividueel niveau niet evident in de praktijk. Net daarom geven de meeste respondenten mee dat de preventiemaatregelen op collectief niveau meer zin hebben. Ook voor werkgevers zou de tijdsinvestering van de preventieadviseur psychosociale aspecten en de kosten die hieraan verbonden zijn meer waarde hebben, door ook collectie preventiemaatregelen te voorzien.

Zoals eerder vermeld hebben bovenstaande resultaten hoofdzakelijk betrekking op formele psychosociale verzoeken voor pesterijen op het werk. De respondenten ervaren meer meerwaarde van de procedure bij geweld, ongewenst seksueel gedrag op het werk of ernstige, eenduidige feiten van pesterijen op het werk. De respondenten hebben het gevoel meer impact te hebben op de specifieke arbeidssituatie, onder meer door de grotere hulpvraag van de werkgever naar het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten. Bijgevolg, hebben werkgevers een hogere motivatie om de preventiemaatregelen daadwerkelijk te implementeren in de praktijk.

5.1.2 Veelzeggende eerste indrukken formeel verzoek

5.1.2.1 De verwachtingen van verzoekers

Vervolgens overlopen we de waargenomen verwachtingen van de verzoekers voor het opstarten van een formeel verzoek voor pesterijen op het werk door de respondenten. De meest genoemde verwachtingen door de (meerderheid van) respondenten zijn de wens om een einde te stellen aan de situatie en/of het gedrag van de auteur van feiten van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, het straffen van het gedrag van die laatste, de nood aan rechtvaardigheid en de nood aan erkenning.

Als we even de meest genoemde verwachting van de verzoekers onder de loep nemen, zien we dat verzoekers “simpelweg” wensen dat er een einde komt aan de specifieke arbeidssituatie, dat hun situatie zal verbeteren en dus hun lijden zal verminderen. Volgens de respondenten wensen de verzoekers dat de feiten ophouden met bestaan door het straffen van de auteur van feiten van ongewenst gedrag: het verplaatsen van de persoon (uit de specifieke arbeidssituatie) of het berispen van die laatste. De behoefte onderliggend aan de wens tot straffen is de behoefte aan rechtvaardigheid. De behoefte ontstaat vanuit het

slachtoffer gevoel dat aanwezig is, bij sommige verzoekers. Daar zit enige kwaadheid in, zij moeten lijden omwille van het grensoverschrijdend gedrag van iemand anders. De verzoekers willen door het opstarten van een formeel verzoek erkend worden voor hun lijden, voor de emotionele schade die zij hebben opgelopen in hun werksituatie. Daarbij hoort onder meer ook de verwachting van de verzoekers dat de feiten erkend worden als feiten van pesterijen. De respondenten geven dan ook aan dat zij als preventieadviseur psychosociale aspecten de feiten niet noodzakelijk kwalificeren, dat dit geen vereiste is bij het opstellen van een advies. Aangezien dat tegenstrijdig is met de verwachtingen van verzoekers, ontvangen de respondenten soms reacties van teleurstelling volgend op het doorsturen van de maatregelen.



Figuur 5: Weergave van de resultaten van de waargenomen verwachtingen van de verzoekers door respondenten

De top 5 meest genoemde verwachtingen wordt vervolledigd door de “bescherming tegen represailles” waarvan de verzoekers kunnen genieten bij het opstarten van een formeel verzoek. De bescherming tegen represailles wordt volgens de respondenten in de praktijk gezien als absolute ontslagbescherming, waarbij enkele verzoekers een formeel verzoek opstarten voornamelijk om zich te beschermen of beschermd te voelen. Verder geven de resultaten weer dat de motivatie van verzoekers voor het opstarten van een formeel “Gelijk willen halen” en “Wraak wensen” zijn.

Die motivaties leunen aan bij het gevoel van rechtvaardigheid (maar niet dermate omschreven door de respondenten). Daarnaast wensen enkele verzoekers een formeel verzoek op te starten voor andere medewerkers: Om te voorkomen dat anderen zich in een gelijkaardige situatie zullen bevinden of om ervoor te zorgen dat het ongewenste gedrag die ook andere medewerkers ervaren stopt. Een laatste motivatie volgens de respondenten is een doorverwijzing door vakbond of advocaat of dan nog het inzetten van een laatste redmiddel. Andere stappen of procedures hebben niet tot een oplossing geleid, en vanuit een gevoel van hulpeloosheid zullen verzoekers een formeel verzoek opstarten.

Vervolgens stelt zich de vraag in welke mate de bovengenoemde verwachtingen overeenkomen met wat de formele verzoeken voor pesterijen beogen volgens de wetgeving. Daarvoor overlopen we eerste de doelstellingen van een formeel verzoek. Het artikel 1.3-8 van de codex geeft aan dat het verzoek beoogt de werkgever te vragen passende maatregelen te treffen om een einde te maken aan de schade die de verzoeker-werknemer ondergaat op het tijdstip van de indiening ervan, alsook maatregelen te treffen om elke herhaling in andere arbeidssituatie te voorkomen.

Als we kijken naar de waargenomen verwachtingen of motivaties van de verzoekers, zien we dat 17% van de antwoorden van respondenten over de verwachtingen van de verzoekers overeenkomen met de wetgeving. Die 17% komt overeen met de verwachting van verzoekers

dat een formeel verzoek zal helpen om een einde te stellen aan de feiten van pesterijen (Figuur 8). Daarnaast merken we op uit de analyse van de waargenomen verwachtingen van verzoekers dat sommige verwachtingen enigszins overeenkomen met de wetgeving zoals bijvoorbeeld bescherming tegen represailles en een einde te stellen aan het ongewenste gedrag voor anderen (15%). Die categorisatie “komt enigszins overeen met de wetgeving” wijst op het feit dat de verwachtingen verband houden met de procedure, zonder dat ze verband houden met de doelstellingen an sich. Zo verwerven verzoekers bijvoorbeeld het recht op een bescherming tegen represailles, maar mogen verzoekers het formeel verzoek niet opstarten omwille van de bescherming. Anderzijds, dient het formeel verzoek niet als actiemiddel om het ongewenst grensoverschrijdend gedrag bij andere medewerkers te stoppen, maar zijn de preventiemaatregelen wel gericht op het voorkomen van de herhaling van de feiten.

De overige 68% van de resultaten weerspiegelen de antwoorden van de respondenten over de verwachtingen van de verzoekers van een formeel verzoek en stemmen niet overeen met wat de wetgeving beoogt (Figuur 6). Die antwoorden omvatten: het bekomen van rechtvaardigheid, het halen van gelijk, het geven van erkenning aan de verzoeker voor de ondervonden schade, het straffen van de feiten van pesterijen, wraak of het opstarten van de procedure als allerlaatste redmiddel (op advies van vakbond of advocaat).



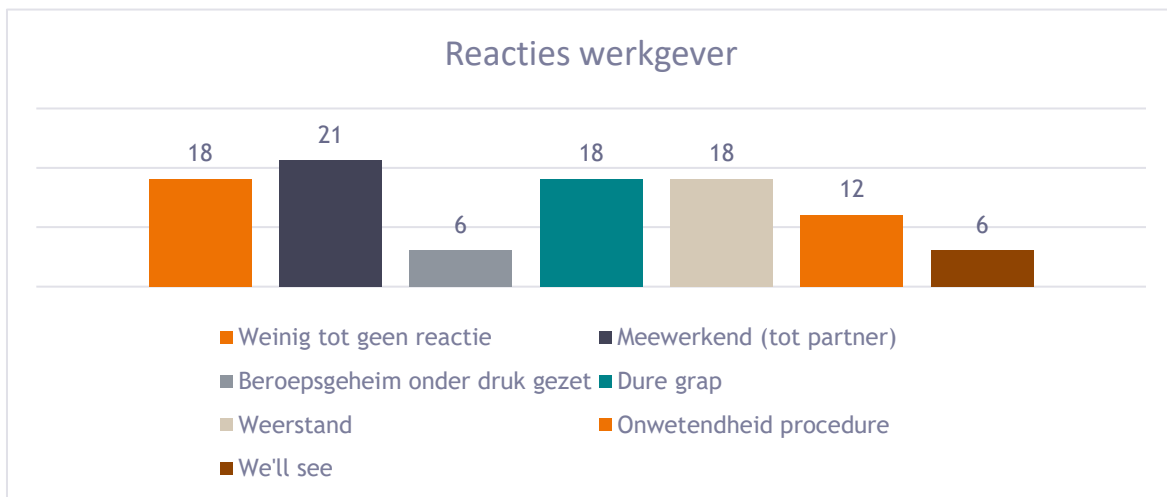
Figuur 6: Weergave van de resultaten van de overeenstemming tussen de wetgeving en de praktijk

5.1.2.2 De reacties van werkgevers bij aanvang van het verzoek

Verder bespreken we de resultaten van de reacties van de werkgever bij aanvang van het formeel verzoek voor pesterijen. De respondenten haalden tijdens de gesprekken aan dat de reacties van de werkgever variëren, ze hebben reeds een breed spectrum van reacties ontvangen van werkgevers. Die reacties gaan van geen tot weinig reacties tot weerstand, tot een afwachtende houding en tot het onder druk zetten van het beroepsgeheim van de preventieadviseur psychosociale aspecten (Figuur 7).

Uit de resultaten bespreken we de vier meest voorkomende reacties. Allereerst, geven de respondenten aan dat ze positief onthaald worden door werkgevers: Ze willen meewerken aan het formeel verzoek, ze zijn tevreden dat iemand hen kan helpen op zoek gaan naar oplossingen. Daarnaast, komen de respondenten ook in aanraking met werkgevers die de preventieadviseur psychosociale aspecten minder graag zien komen. De verschillende weerstandsreacties bij werkgevers omvatten het kwalijk nemen dat het verzoek is aanvaard, het verzoek niet legitiem vinden omwille van het (dis)functioneren van de verzoeker of dan nog niet wensen dat een externe persoon “ongevraagd” een analyse komt uitvoeren.

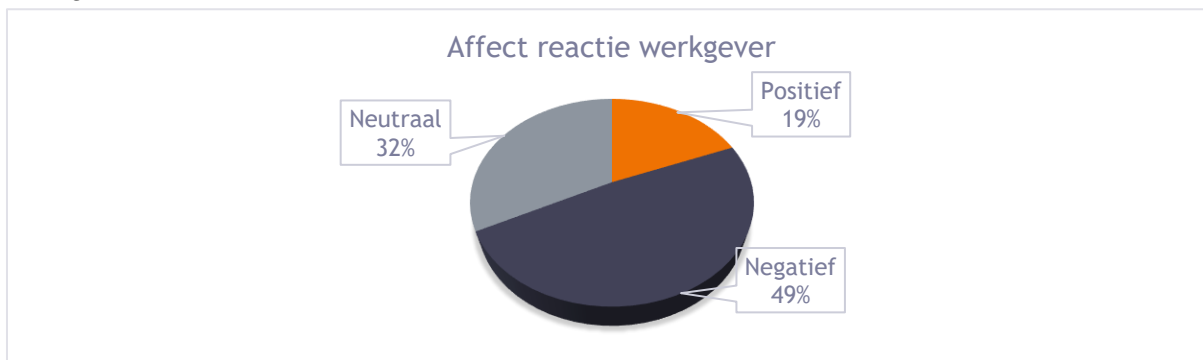
Daarbovenop, is de kost van een formeel verzoek een bijkomende aanleiding voor reacties als kwaadheid of frustraties bij werkgevers. Die reacties komen voornamelijk voor bij kleine ondernemingen of bij werkgevers die reeds de problematiek kennen en/of reeds preventiemaatregelen hebben genomen. Echter, ontvangen respondenten soms ook weinig tot geen reacties van de werkgever bij de notificatie van het formeel verzoek (ongeacht de aanpak van de preventieadviseur psychosociale aspecten bij melding).



Figuur 7: Weergave van de resultaten van de reacties van de werkgever bij aanvang van het verzoek

De overige reacties van de werkgever bij aanvang van het verzoek lijsten we verder op: enigszins verassing omwille van het niet kennen van de procedure of hun rol als werkgever in de procedure, werkgevers die tijdens het overleg (onbewust) te veel informatie vragen aan de preventieadviseur psychosociale aspecten of dan nog werkgevers die een afwachtende houding aannemen en wachten op het resultaat van het formele verzoek.

Voorts peilen we naar het affect van de reacties van de werkgevers bij aanvang van een formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen. Zoals figuur 8 weergeeft, hebben 49% van de waargenomen reacties een negatieve connotatie. Eén derde van de reacties wordt gekenmerkt door een neutraal affect en 19% door een positief affect. Zoals we verder zullen zien, bepaalt volgens de respondenten de attitude (en dus ook de affectieve component) van de werkgever tegenover het verzoek, de beslissing van de preventiemaatregelen alsook de implementatie van die maatregelen (cf. De beslissing en de uitvoering van de maatregelen, p 33.). Die attitude wordt volgens respondenten onder meer bepaald door de ervaring van de werkgever met de formele verzoeken. Vervolgens, zou de attitude van de werkgever tegenover het verzoek ook worden bepaald door eerdere ervaring van de werkgever met psychosociale ondersteuning door de preventieadviseur psychosociale aspecten. Werkgevers die eerder beroep deden op psychosociale ondersteuning zullen een meer open houding hebben tegenover het verzoek. Die open houding zal, volgens het actieonderzoek, worden gestimuleerd wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten contact opneemt met de werkgever.

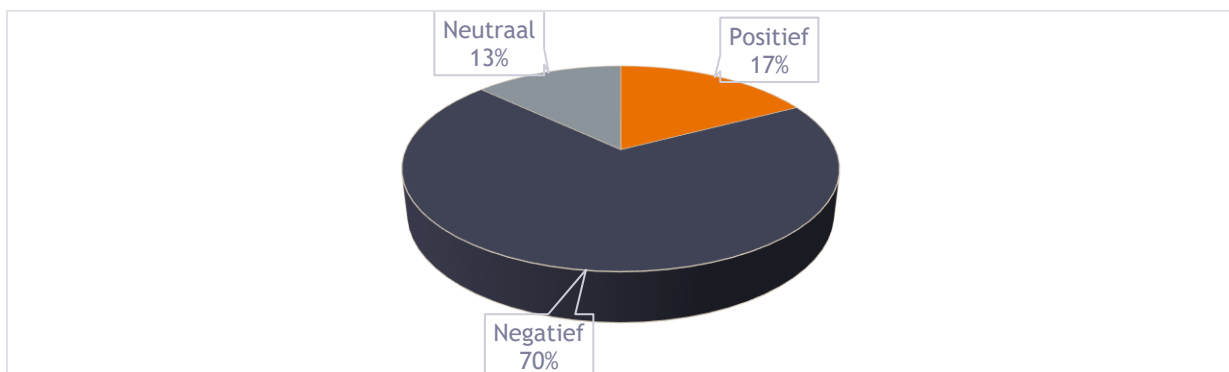


Figuur 8: Weergave van de resultaten van de reacties van de werkgever bij aanvang van het verzoek

Die contactopname zal, naast de relatie met de klant, ook afhankelijk zijn van de richtlijnen van de externe dienst van preventie en bescherming op het werk of van de preventieadviseurs zelf. Sommigen beperken zich tot de wettelijke verplichting om de werkgever per aangetekende zending op de hoogte te houden van het verzoek, anderen sturen een mail naar de werkgever met uitnodiging tot een gesprek, nog anderen bellen steevast de werkgever op. Indien een overleg plaatsvindt met de werkgever, licht de preventieadviseur uitdrukkelijk het verloop van het verzoek, de timing en/of de kosten verbonden aan het onderzoek toe. Dat zou de negatieve(re) attitude van werkgevers ietwat behelpen.

5.1.2.3 De reacties van aangeklaagden bij aanvang van het verzoek

Als we kijken naar de resultaten van de reacties van de aangeklaagden bij aanvang van het verzoek merken we allereerst op dat het affect van de reacties grotendeels negatief is (Figuur 9). De meest voorkomende waargenomen reacties zijn dan ook kwaadheid en onbegrip. Die reacties komen voort uit (de meestal) onverwachte melding van de preventieadviseurs psychosociale aspecten over het formele verzoek. Ze kennen de rol van de preventieadviseur of het verloop en de uitkomst van de procedure niet. De respondenten geven aan dat de aangeklaagde personen de procedure als juridische klachten procedure ervaren, sommige van hen laten zich tijdens het gesprek met de preventieadviseur dan ook bijstaan door de vakbond of een advocaat. Die interpretatie en het onrecht dat zij ervaren door als aangeklaagde persoon te zijn aangeduid vormen de voornaamste redenen voor de kwade reacties. Sommigen overwegen zelfs om een tegenklacht in te dienen. Daarnaast komt voort uit de resultaten dat het affect van de reacties niet altijd negatief is: Aangeklaagde personen erkennen de problematieken of de feiten, of zijn net tevreden dat zij de kans krijgen om hun kant van het verhaal te vertellen. De neutrale reacties vormen 13% van de antwoorden van de respondenten, 17% van de resultaten geven aan dat de reacties van de aangeklaagde persoon eerder als positief te omschrijven zijn.



Figuur 9: Weergave van de resultaten van de reacties van de aangeklaagde bij aanvang van het verzoek

De aanpak van de preventieadviseurs psychosociale aspecten bij melding van het formele verzoek is, in vergelijking met de aanpak bij de werkgevers, eerder gelijkaardig te noemen. We merken op dat de preventieadviseurs psychosociale aspecten eerst en vooral trachten om zo min mogelijk tijd te voorzien tussen het eerste telefonische contact met de aangeklaagde persoon en het overleg waarbij die laatste zijn of haar kant van het verhaal kan vertellen. Ze verkiezen dan ook om de informatie die ze telefonisch meegeven te beperken, en een uitgebreidere toelichting te voorzien tijdens het gesprek over hun rol en de procedure. Bij aanvang van het gesprek met de aangeklaagde persoon benadrukken de preventieadviseurs hun neutrale en onpartijdige rol. Sommige geven expliciet aan dat het in geen geval gaat om een politieverhoor of dat zij optreden als advocaat van de verzoeker. Daarnaast, geven zij aan dat zij als aangeklaagde persoon dezelfde rechten hebben als de verzoeker: zij hebben evenveel recht om hun verhaal te vertellen en nuttige personen en/of getuigen meegeven die

kunnen deelnemen aan het onpartijdig onderzoek. Het woord “perceptie” wordt meerdere keren herhaald tijdens het gesprek om aan te geven dat de preventieadviseurs psychosociale aspecten ook een luisterend oor zal bieden naar de aangeklaagde persoon.

Het voornaamste verschil in aanpak tussen de preventieadviseurs psychosociale aspecten situeert zich in het taalgebruik die ze mondeling en/of schriftelijk hanteren in de communicatie naar de aangeklaagde persoon toe. Sommige kiezen voor formeel taalgebruik (de terminologie van de wetgeving) om het verloop van het verzoek en hun statuut te benoemen, anderen geven dan weer aan de formele terminologie te vermijden om niet de indruk te wekken dat het om een juridische procedure gaat. Die indruk zou volgens de respondenten de kans verhogen op een reactie van weerstand of kwaadheid bij de aangeklaagde persoon.

5.1.3 Weinig reacties bij de uitkomst van het formeel verzoek

5.1.3.1 Reacties van de betrokken personen bij het ontvangen van de maatregelen

We bespreken verder de resultaten van de reacties van de betrokken personen, ditmaal bij het ontvangen van de maatregelen van de preventieadviseur psychosociale aspecten. De meeste respondenten gaven aan dat de reacties van de verzoeker en de aangeklaagde persoon gelijkaardig te noemen zijn. We bespreken de overeenkomsten, maar uiteraard ook enkele verschillen in de reacties van de betrokken personen bij het ontvangen van de maatregelen.

Eerst en vooral geven de respondenten aan dat ze over het algemeen weinig reacties ontvangen van zowel de verzoeker als de aangeklaagde persoon. Bij het ontvangen van reacties, worden de preventieadviseur psychosociale aspecten wel eens geconfronteerd met negatieve reacties: ze begrijpen de maatregelen ten aanzien van henzelf niet, volgens de respondenten voornamelijk, omdat de maatregelen niet overeen komen met het beeld dat ze van zichzelf hebben of ze ervaren dat de maatregelen ten aanzien van de andere persoon niet voldoende streng zijn. Ze ervaren bijgevolg emoties zoals kwaadheid en teleurstelling. Volgens de respondenten is de reactie van teleurstelling iets meer aanwezig bij verzoekers: de maatregelen komen niet overeen met verwachtingen die ze hadden bij het opstarten van het formeel verzoek zoals nood aan erkenning of het sanctioneren van de aangeklaagde persoon (cf. De verwachtingen van verzoekers, p. 25).

De reacties zijn niet allemaal negatief te noemen, enkele respondenten gaven aan al eens een bedanking of een warme reactie te hebben ontvangen. Sommige verzoekers of aangeklaagde personen voelen zich dan weer opgelucht bij het ontvangen van de maatregelen. Bij de aangeklaagde personen valt die opluchting volgens de respondenten te verklaren door het genuanceerde beeld dat de maatregelen meegeven.

5.1.3.2 Reacties van de werkgever bij het ontvangen van het advies en de maatregelen

Het meest voorkomende resultaat van de reacties van de werkgever bij het ontvangen van het advies, is evenzeer de afwezigheid van reacties (met uitzondering van hun beslissing over de preventie maatregelen). Die afwezigheid van reacties komt evenzeer voor bij preventieadviseur psychosociale aspecten die de werkgever uitnodigen tot een gesprek om het advies en de maatregelen te overlopen. Bij de werkgevers die wel reageren op het advies, zijn de reacties divers. Sommige werkgevers willen meteen aan de slag met de maatregelen anderen zijn dan weer ontevreden over het advies. De redenen van ontevredenheid zijn evenzeer teleurstelling. Het advies voelt voor sommige werkgevers als niet voldoende onpartijdig, de maatregelen worden te licht bevonden of het standpunt van de preventieadviseur psychosociale aspecten is niet voldoende uitgesproken.

Het valt ook voor dat werkgevers verbaasd zijn over de collectieve maatregelen die voortkomen uit de analyse van de situatie. Het gevoel van ontevredenheid van de werkgevers wordt daarnaast versterkt door de kost van het formeel verzoek. Tijdens de individuele gesprekken kwam volgende uitspraak meermaals aan bod: “Hebben wij zoveel betaald voor slechts dit?”. Die reacties komen volgens de respondenten voornamelijk voor bij werkgevers aan het hoofd van een kleine of middelgrote onderneming. De kost van het formele verzoek is voor hen een aanzienlijk bedrag, dat zij onverwacht moeten betalen.

5.1.4 Het vervolg van het formeel verzoek

5.1.4.1 De beslissing en de uitvoering van de maatregelen

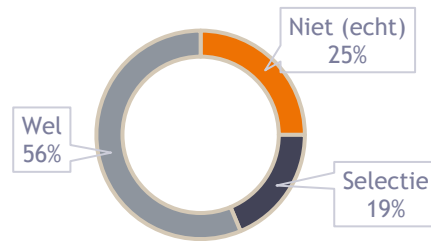
Het actieonderzoek heeft als doel om te toetsen in welke mate het formeel verzoek in de praktijk helpt om een einde te maken aan de schade die medewerkers (waaronder de verzoeker-werknemer) ervaren op het tijdstip van de indiening ervan, alsook hoe het helpt om maatregelen te treffen om elke herhaling in andere arbeidssituatie te voorkomen (1.3-8 van de codex Welzijn op het Werk). Om te achterhalen of die doelstellingen ook worden behaald, bekijken we eerst de resultaten van de beslissing van de werkgever over de maatregelen.

We zoomen eersten voor in op de mate waarin de beslissing van de werkgever in lijn ligt met de maatregelen die de preventieadviseur psychosociale aspecten meegeeft in het adviesrapport. De resultaten van de individuele gesprekken geven weer dat in een merendeel van de formele verzoeken, de beslissing van de werkgever overeenkomt met het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten (Figuur 10). De respondenten geven aan dat de voornaamste maatregelen/prioriteiten, door de werkgever worden overgenomen. Over het algemeen zullen werkgevers vasthouden aan de voorgestelde maatregelen, en weinig tot geen andere maatregelen meenemen in hun beslissing. Al bestaan daar enkele uitzonderingen op.

De respondenten haalden tijdens de (individuele) gesprekken één kanttekening naar boven: De beslissing van de werkgevers over de maatregelen worden als “licht” omschreven, de maatregelen zijn niet noodzakelijk concreet uitgewerkt. De preventieadviseurs psychosociale aspecten hebben daarbij het gevoel dat de werkgevers zich beperken tot het naleven van de (minimale vereisten) van de wetgeving, en dus het pro forma communiceren van de maatregelen, soms louter een copy paste van de geadviseerde maatregelen is. De beslissing van de maatregel bevat volgens de respondenten voornamelijk maatregelen op individueel niveau. De collectieve maatregelen worden niet altijd meegenomen, volgens de respondenten net omdat de werkgever niet vragende partij was voor een analyse op collectief niveau. Dat dient tevens als verklaring voor het selecteren van maatregelen die eerder goedkoop of makkelijk te implementeren zijn.

Daarnaast wordt de beslissing van de werkgevers ook bepaald door hun interpretatie van het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten. Die interpretatie is afhankelijk van de positionering van de werkgever. Enerzijds ten opzichte van het formeel verzoek, maar ook ten opzichte van de specifieke arbeidssituatie en de betrokken personen. Tot slot, geven de resultaten van het actieonderzoek aan dat preventieadviseur psychosociale aspecten soms moeten aandringen om de beslissing van de werkgever te mogen ontvangen. We benadrukken dat de meeste werkgevers wél hun beslissing over de maatregelen meegeven aan de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Is de beslissing van de werkgever in lijn met de maatregelen geadviseerd door de PAPSY?

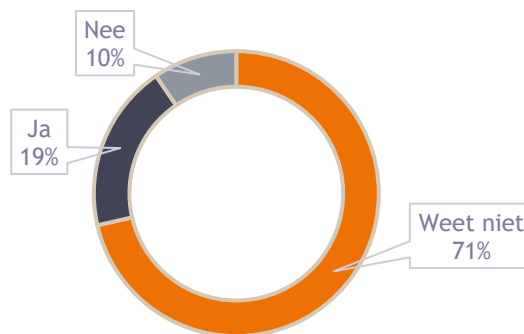


Figuur 10: Weergave van de resultaten van beslissing van de werkgever over de maatregelen

Zoals eerder aangegeven, hebben respondenten het gevoel dat werkgevers bij de beslissing van de maatregelen willen voldoen aan (de minimale vereisten van) de wetgeving. Het volgende resultaat beoogt ons meer inzicht te geven in de daadwerkelijke motivatie van werkgevers, namelijk de implementatie van de preventiemaatregelen. Echter, geven de resultaten weer dat een meerderheid van de respondenten niet op de hoogte is van eventuele vertaling van de maatregelen naar de praktijk (Figuur 11). De respondenten geven aan dat in praktijk hun rol stopt bij het ontvangen van de beslissing van de werkgever. Ze halen daarvoor als redenen aan dat de wetgeving geen termijn voorziet voor de opvolging van de situatie, en dat die opvolging bijgevolg uit het oog verloren wordt door de werkdruk die de respondenten ervaren.

Bij een minderheid van de formele verzoeken hebben de preventieadviseurs psychosociale aspecten wel zicht op de implementatie van de maatregelen in de praktijk, namelijk door eventuele contacten met de verzoeker of via contactpersonen bij de ondernemingen waar ze regelmatig opdrachten uitvoeren.

Worden de maatregelen daadwerkelijk uitgevoerd?

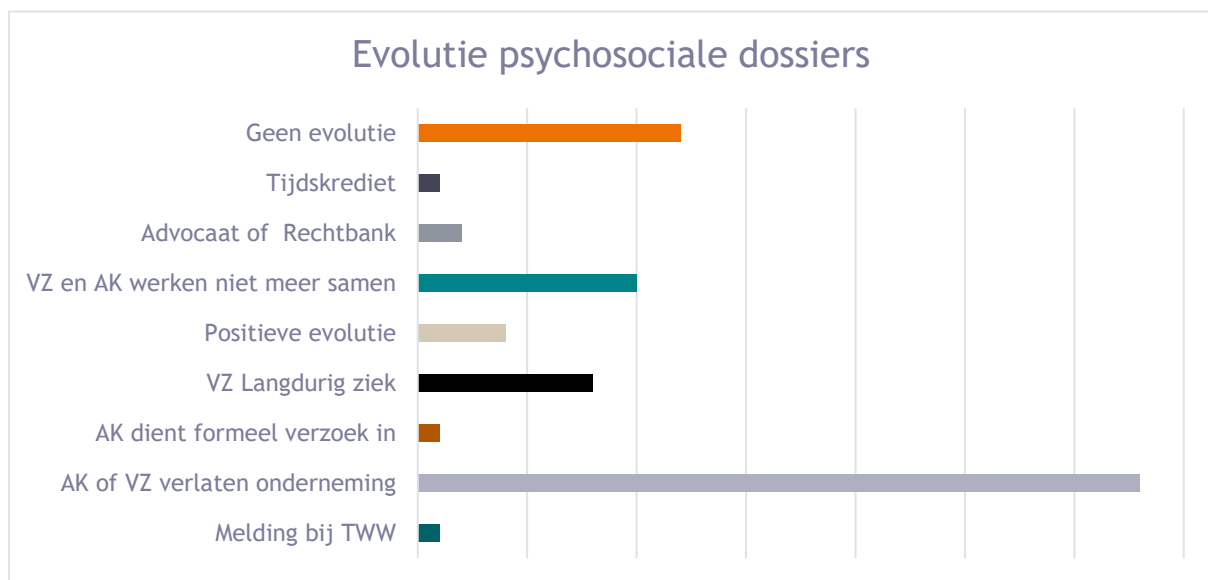


Figuur 11: Weergave van de resultaten van de daadwerkelijke uitvoering van de maatregelen

5.1.4.2 Evolutie van de specifieke arbeidssituatie

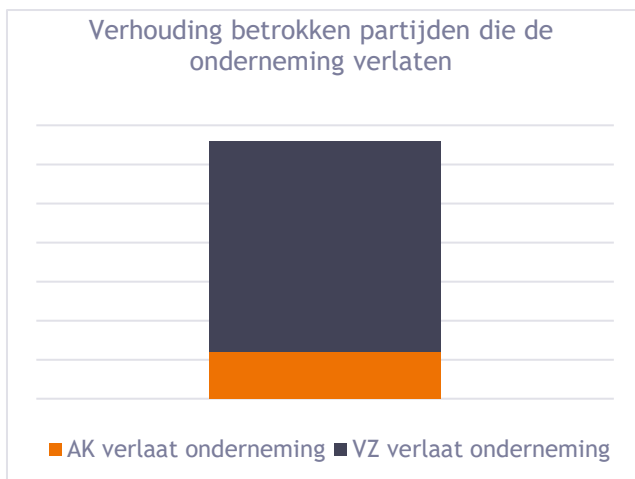
5.1.4.2.1 Evolutie van formele psychosociale dossiers in de praktijk

In het volgende deel bekijken we de resultaten van de evolutie van de specifieke arbeidssituatie. Aan elke respondent werd gevraagd om informatie mee te geven over het vervolg van de formele verzoeken die zij (recent) hebben uitgevoerd. Hoewel respondenten eerder aangaven niet echt op de hoogte te zijn van de evolutie van de situatie na het formele verzoek, konden zij bij het concreet nagaan van de psychosociale dossiers toch een evolutie meegeven van de specifieke arbeidssituatie. De resultaten die we overlopen over de evolutie van de psychosociale dossiers in de praktijk, zullen enkel de resultaten weerspiegelen van formele psychosociale verzoeken waarbij de respondenten op één of andere manier toch informatie hebben ontvangen over het vervolg. Het aantal formele verzoeken waarover het vervolg is meegegeven, verschilde van respondent tot respondent (1 tot 5). Daarnaast verschilden evenzeer de periodes waarin de formele verzoeken zijn uitgevoerd, van enkele weken geleden tot 3 jaar geleden. In totaal weerspiegelen de resultaten het vervolg van 72 formele psychosociale verzoeken voor pesterijen (geweld of ongewenst seksueel gedrag) op het werk.

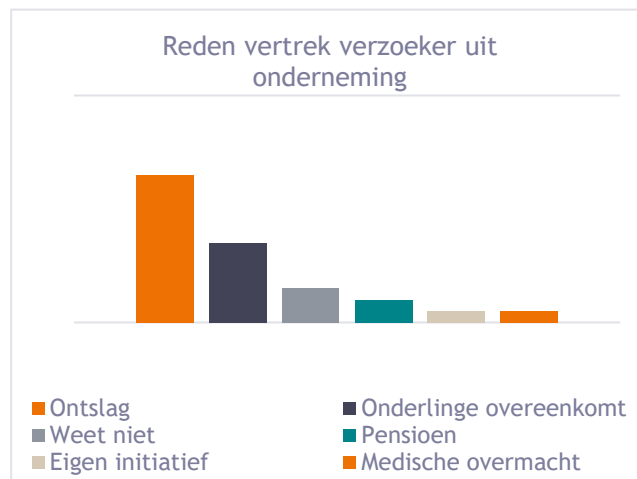


Figuur 12: Weergave van de resultaten van het vervolg van de formele verzoeken

Uit de resultaten van het vervolg van de formele verzoeken valt allereerst op dat in 50% van de formele psychosociale verzoeken één van de betrokken personen, verzoeker of aangeklaagde, de onderneming verlaat (Figuur 12). Wanneer we inzoomen op de resultaten, zien we dat de verzoeker in aanzienlijk meer gevallen (82%) de onderneming verlaat in vergelijking met de aangeklaagde persoon (18%) (Figuur 14). De voornaamste reden dat zowel de verzoeker als de aangeklaagde de onderneming verlaat is ontslag. In geval van de verzoeker, is het ontslag in de helft van de gevallen de reden waarom de verzoeker de onderneming verlaat. Daarnaast zullen 25% van de verzoekers de onderneming verlaten na onderlinge overeenkomst. Overige redenen zijn: niet gekend, verzoeker gaat op pensioen, vertrekt uit eigen initiatief of vanwege medische overmacht (Figuur 13). Hoewel het vertrek van de verzoeker (en de aangeklaagde persoon) niet als constructieve oplossing wordt gezien, gaven de respondenten mee dat het ontslag of het verlaten van de onderneming voor enkele verzoekers een opluchting betekende.



Figuur 14: Weergave van de resultaten van de betrokken partijen die de onderneming verlaten



Figuur 13: Weergave van de resultaten van de betrokken partijen die de onderneming verlaten

Daarnaast geeft Figuur 12 weer dat de tweede meest voorkomende uitkomst van een formeel verzoek, het ontbreken van een uitkomst is. In 36% van de gevallen zijn de interpersoonlijke relaties niet positief geëvolueerd. De redenen voor het niet positief evolueren van de situatie zijn sterk uiteenlopend: De werkgever neemt soms de nodige maatregelen, maar deze worden niet positief onthaald door de verzoeker of aangeklaagde of blijken niet voldoende om verandering tot stand te brengen. Daarnaast zijn er ook situaties waarbij de respondenten van mening zijn dat de werkgever zijn verantwoordelijkheid niet heeft opgenomen, door weinig tot geen actie te ondernemen of door maatregelen te nemen die niet voldoende effectief zijn. Tot slot, betekent het formeel verzoek “olie op het vuur” in sommige situaties: aangeklaagde personen vinden dat zij onterecht het etiket “pester” moeten dragen, en overwegen zelfs om een “tegenklacht⁶ in te dienen (cf. Een procedure met negatieve connotatie, p.22)

Verder, geven de resultaten weer dat er weinig tot geen contacten meer zijn tussen de verzoeker en aangeklaagde na het formeel verzoek. De werkgever heeft de verzoeker gescheiden van de aangeklaagde persoon, door een interne verplaatsing te voorzien van de verzoeker of aangeklaagde. Die verandering van functie intern van de verzoeker wordt volgens de respondenten soms als onterecht ervaren, maar evengoed ook als positieve oplossing.

Tot slot, zien we dat de verzoeker na het formele verzoek langdurig afwezig is. In de meeste gevallen zijn de verzoekers reeds bij aanvang of tijdens het verzoek afwezig van het werk. De periode van ziekte wordt volgens de respondenten in sommige situaties verlengd omwille van de maatregelen die als ontoereikend of teleurstellend worden omschreven. Echter, valt het ook voor dat werkgevers wachten op de terugkeer naar het werk van de verzoeker-medewerker om maatregelen te nemen of een gesprek te organiseren terwijl die laatste wachten op de werkgever om maatregelen te nemen voor hun werkhervatting.

⁶Volgens de respondenten wordt het woord “tegenklacht” door de aangeklaagde personen gebruikt om te duiden dat zij – volgend op het initiële formele psychosociale verzoek voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag – eenzelfde formeel verzoek willen opstarten omwille van het gevoel van onrecht dat hen is aangedaan. Zij ervaren het formele verzoek als feit van ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk.

5.1.4.2.2 Uitkomst in vergelijking met doelstelling van de wetgeving

Vervolgens vergelijken we de uitkomst van de formele verzoeken in de praktijk met de doelstellingen van de formele verzoeken in de wetgeving. We herhalen nogmaals dat volgens artikel 1.3-8 van de welzijnswetgeving, het formeel verzoek beoogt de werkgever te vragen passende maatregelen te treffen om een einde te maken aan de schade die de verzoeker-werknemer ondergaat op het tijdstip van de indiening ervan alsook maatregelen te treffen om elke herhaling in andere arbeidssituatie te voorkomen.

De resultaten van de (meest voorkomende) uitkomsten in de praktijk geven echter weer dat de specifieke arbeidssituatie niet meer bestaat volgend op het formele verzoek (één van de betrokken partijen verlaat de onderneming, de verzoeker is langdurig ziek of de betrokken partijen werken niet meer samen) of dat het formele verzoek niet heeft geleid tot verandering in de interpersoonlijke relaties tussen verzoeker en aangeklaagde. In die gevallen stellen we dat de doelstellingen van de wetgeving niet zijn behaald. In praktijk, behalen dus 96% van de formele verzoeken voor pesterijen (geweld of ongewenst seksueel gedrag) op het werk de doelstellingen van de wetgeving niet (Figuur 15).



Figuur 15: Weergave van de resultaten van de overeenkomst tussen de wetgeving en de praktijk

5.1.5 Algemene bevinding over de doeltreffendheid van het verzoek

Het doel van de gesprekken was om de standpunten van verschillende preventieadviseurs psychosociale aspecten te verzamelen over de doeltreffendheid van het formele verzoek in de praktijk, met name in welke mate de formele verzoeken helpen om een einde te stellen aan de feiten en/of herhaling te voorkomen. Hoewel voorgaande alinea reeds een kwantitatief antwoord biedt op de vraag, was één van de doelstellingen ook om het gevoel van de respondenten in verband met de doeltreffendheid of constructiviteit van het formele verzoek te toetsen.

Die doelstelling werd bevestigd aan de hand van een schaalvraag: respondenten mochten een score van 0 tot 5 geven. De score 5 staat daarbij voor het behalen van de doelstellingen volgens de wetgeving, een score van 0 geeft aan dat de doelstellingen helemaal niet worden behaald. De gemiddelde score van de respondenten betreft een 2,2 op 5. De subjectieve score overtreft dus de objectieve score. We zien daarbij dat er overigens weinig spreiding is in de antwoorden van de respondenten: de antwoorden bevinden zich, met uitzondering van één antwoord, allen tussen de 1,5 en 2,5 (Figuur 16). De meeste respondenten gaven uitdrukkelijk aan dat zij het formele verzoek (eerder) niet constructief ervaren. Voor alle duidelijkheid, de score heeft hoofdzakelijk betrekking op een formele verzoek voor feiten van pesterijen op het werk, bij feiten van geweld of ongewenst seksueel gedrag wordt de constructiviteit hoger

ingeschat. De voornaamste redenen voor die eerder negatieve score is dat respondenten van mening zijn dat het indienen en de uitvoering van het formele verzoek het conflict aanwakkert, de kosten voor de werkgever aanzienlijk zijn en dat het verzoek als juridische procedure wordt aanzien door verschillende partijen (onder meer door de gehanteerde terminologie). De uiteenzetting van de argumenten is terug te vinden in hoofdstukken die eerder behandeld zijn (De verwachtingen van de verzoekers en de reacties van werkgever en aangeklaagd bij aanvang, p. 25 - 29).



Figuur 16: Weergave van de resultaten van score van de constructiviteit van het formeel verzoek

Tijdens de gesprekken werd bij elke respondent doorgevraagd naar waarom de score geen 0 is, wat ondanks de algemene bevinding toch helpt voor de constructiviteit van het formele verzoek. De respondenten gaven aan dat het opstarten van het formele verzoek een manier is om werkgevers attent te maken op de aanwezige problematiek, het belang van preventiemaatregelen voor het psychosociale welzijnsdomein en de psychosociale ondersteuning die zij kunnen verwachten (in de toekomst) van preventieadviseurs psychosociale aspecten. Die sensibilisering is volgens respondenten vooral nuttig bij werkgevers die niet weten hoe psychosociale ondersteuning te bieden aan medewerkers op individueel of collectie niveau. Naast de sensibilisering van de werkgever, kan een formeel verzoek ook de aangeklaagde (en nuttige personen) sensibiliseren over de impact van de persoon, zijn of haar gedrag op het psychosociaal welbevinden van anderen. Het zijn namelijk de percepties, attitudes en de bereidwilligheid van de aangeklaagde persoon, de nuttige personen, maar vooral van de werkgever die bepalend zijn voor het verloop en de uitkomst van een formeel verzoek. De respondenten geven aan zeer afhankelijk te zijn van de attitude en de positionering van de werkgever ten opzichte van een formeel verzoek, de situatie en de betrokken personen. Dat bepaalt uiteindelijk of de doelstellingen van de wetgeving worden behaald.

Bovendien, komt voort uit de resultaten dat de aanpak van de preventieadviseur psychosociale aspecten een impact kan hebben op die attitude en positionering van de verschillende partijen. Met de aanpak verwijzen de respondenten voornamelijk naar de communicatie met de werkgever (en de aangeklaagde). Ze onderstrepen het belang van tijd maken om in dialoog te gaan met de werkgever: het verduidelijken van de rol van de preventieadviseur psychosociale aspecten, het toelichten van het verloop en doelstellingen van de procedure en de rol/verantwoordelijkheden van die werkgever ook meegeven.

Daarnaast, ervaren de respondenten dat het formele verzoek reeds een meerwaarde betekent, voornamelijk door het genuanceerde verhaal dat zij brengen. De analyse van de verschillende beïnvloedende factoren (positief of negatief) en het gevaar kunnen dan een bredere kijk aanbieden aan de werkgever die preventiemaatregelen zal moeten nemen. Verschillende respondenten onderstreepten het belang en de meerwaarde van een

systemische aanpak, verder kijken dan alleen de feiten, en de context waarin de feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag zich hebben voorgedaan meenemen in de analyse. De systemische aanpak biedt dan ook de mogelijkheid om meer preventiemaatregelen mee te geven op collectief niveau, om de herhaling van de feiten in een andere arbeidssituatie te vermijden. Het is net omwille van die collectieve preventiemaatregelen dat de respondenten het formeel verzoek niet lager scoren. Het nut van de psychosociale ondersteuning voor de werkgevers kan daarmee namelijk worden verhoogd.

5.1.5.1 Voorstellen tot het stimuleren van de doeltreffendheid

We sloten de gesprekken met de respondenten af met één laatste vraag: welke suggesties hebben ze voor het verbeteren van de doeltreffendheid/constructiviteit van de formele verzoeken? Met andere woorden wat zouden zij wensen te veranderen zodat het formele verzoek meer bijdraagt aan een het uitschakelen van het gevaar, het beperken van de schade en/of het herhalen van de feiten te vermijden. De meeste stemmen gaan naar het veranderen van de aanpak bij aanvang van de procedure en in navolging van de procedure. Meer bepaald, wensen zij dat verzoekers – afhankelijk van de aard en de ernst van de feiten – niet meer de mogelijkheid hebben om meteen een formeel verzoek op te starten. Er dient volgens hen eerste een informeel gesprek plaats te vinden. Dat informeel gesprek is dan bijvoorbeeld een gesprek tussen de verzoeker, de preventieadviseur psychosociale aspecten en de werkgever(vertegenwoordiger). Bij het zetten van deze stap zou de verzoeker reeds van een bescherming tegen represailles kunnen genieten. Een soortgelijk alternatief is om bij melding van een formeel verzoek een informatief gesprek te laten plaatsvinden tussen preventieadviseur psychosociale aspecten en de werkgever, waarna de werkgever de keuze zal hebben om al dan niet een onpartijdig onderzoek te laten plaatsvinden. De bedoeling van het informeel gesprek is om de werkgever de opportuniteit te geven om reeds op zoek te gaan naar preventiemaatregelen om een einde te stellen aan de feiten. Daarbij geven de respondenten aan dat de preventieadviseurs de mogelijkheid zouden moeten hebben om een verzoek te weigeren indien nog geen informele psychosociale interventie of andere voorafgaande stappen zijn ondernomen door de verzoeker.

Enkele respondenten geven daarnaast ook aan dat de verwachtingen en/of de gewenste oplossingen voor een verzoeker meer moeten doorwegen op het al dan niet opstarten van een formeel verzoek. Daarbij stelden enkele respondenten zich de vraag of de preventieadviseur psychosociale aspecten wel telkens de geschikte persoon is om het verzoek van de verzoeker-medewerker verder te behandelen: bijvoorbeeld wanneer medewerkers rechtvaardigheid of erkenning wensen of wanneer de medewerker aangeeft de onderneming te verlaten voor de indiening van het verzoek. In dergelijke situaties zou een andere, meer juridische instantie de fakkel van het onderzoek kunnen overnemen.

De andere voornaamste suggesties van respondenten hebben, zoals eerder vermeld, betrekking op het vervolg. De meeste respondenten wensen een betere opvolging van de (implementatie van de) preventiemaatregelen door de werkgever. Ze stellen voor om een wettelijke termijn te voorzien voor die opvolging (bijvoorbeeld 3 maanden na de beslissing van de werkgever). Hoewel de meesten overeenkomen over de noodzaak van deze bijkomende stap in de procedure, is er geen unanimitéit over wie de opvolging dient te voorzien. Sommigen geven aan dat de preventieadviseur psychosociale aspecten die taak moet opnemen, anderen verwijzen dan weer naar Toezicht Welzijn op het werk. Die laatsten zouden dan automatisch op de hoogte moeten worden gebracht van de geadviseerde preventiemaatregelen of de beslissing van de werkgever zodoende de opvolging te kunnen voorzien. Het zou ook een “dwingend” karakter geven aan de procedure.

Verdere suggesties van de respondenten omvatten voornamelijk: de sensibilisering van, de vakbonden over de rol van de preventieadviseur psychosociale aspecten en over de procedure, het ontvangen door de verzoeker van enkel nog de beslissing van de werkgever over de preventie maatregelen (en niet meer de geadviseerde maatregelen). Daarnaast kwam ook de suggestie dat een formeel dossier best door 2 preventieadviseurs samen uitgevoerd wordt, dat de HR zou moeten betrokken worden als welzijnsfactor en dat er een andere tarificatie voor KMO's moet toegepast worden.

Een volgende suggestie is het versimpelen en/of minder formeel doen aanvoelen van de procedure door onder meer de schriftelijke vereisten (zoals verklaringen en modelbrief) te verlagen of de terminologie aan te passen (niet meer spreken van een aangeklaagde of formele procedure). Dat laatste voorstel heeft als doel de focus te verleggen van de administratie van de procedure naar de daadwerkelijke psychosociale ondersteuning en de verwachtingen recht te trekken.

Tot slot, betreft een laatste voorstel een psychosociale interventie ook te voorzien voor pesterijen op het werk met een collectief karakter. Dat voorstel komt voort uit de vaststelling dat meerdere medewerkers (kunnen) worden blootgesteld aan het gevaar van pesterijen op het werk, onder meer doordat elementen eigen aan de cultuur en de organisatie van een onderneming voedingsbodem zijn voor pesterijen op het werk.

5.2 Kwantitatief onderzoek

De bespreking van de resultaten van het kwantitatief onderzoek volgt hetzelfde verloop als de vragenlijst: we vatten eerst aan met de kennis van de respondenten, om vervolgens de ervaring en de verwachtingen van de respondenten te overlopen. We overlopen enkel de resultaten van de respondenten die de vragenlijst helemaal hebben doorlopen.

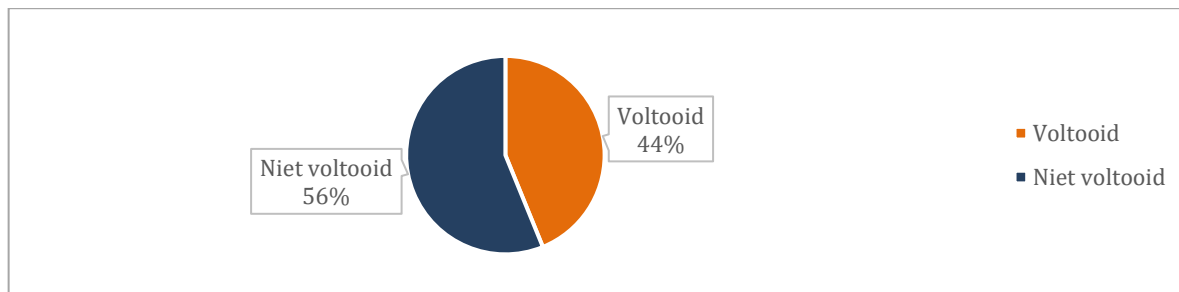
5.2.1 Het formeel verzoek in de praktijk volgens vakbondsafgevaardigden

5.2.1.1 Steekproef vakbondsafgevaardigden

We bekijken eerst naar de responsgraad van de vakbondsafgevaardigden. In totaal hebben 73 respondenten deelgenomen aan de vragenlijst voor vakbondsafgevaardigden. We stellen echter vast dat niet elke respondent de vragenlijst heeft voltooid: we noteren 32 voltooide vragenlijsten tegenover 41 respondenten die starten met de vragenlijst maar deze niet voltooiden (Figuur 17).

Bij verdere analyse van de zogenoemde “drop-outs” merken we op dat de meeste respondenten al afhaken voor de daadwerkelijke start van de vragenlijst: 14 respondenten haken af voor de eerste vraag en gaan door naar de privacyverklaring. Geen enkele respondent gaat niet akkoord met de privacyverklaring, maar 11 respondenten gaan niet door naar de eerste vraag in verband met de demografische gegevens. Op weg naar de eerste (introductie)vraag over de psychosociale interventies verliezen we 7 respondenten, en bij de twee vraag die peilt naar de kennis over de psychosociale interventies stoppen nog eens 5 respondenten met het invullen van de vragenlijst. Tot slot, beslissen nog 5 respondenten om niet verder te antwoorden bij de vraag over de doorverwijzing naar de preventieadviseur psychosociale aspecten. De reden van de drop-outs is over het algemeen onbekend, al duidt het aantal drop-outs vroeg in het begin van de vragenlijst aan dat de motivatie mogelijks laag was bij aanvang.

Daarnaast ontvingen we via de feedback dat de gehanteerde terminologie in de vragenlijst mogelijks te moeilijk was voor een aantal respondenten. We willen daarbij vermelden dat bij het opstellen van de vragenlijst een evenwicht is gezocht naar de terminologie van de wetgeving (psychosociale interventies) en de terminologie in praktijk (klacht): Voor de psychosociale interventies werd verwezen naar de ondersteuning die de preventieadviseur psychosociale aspecten kan bieden.



Figuur 17: Overzicht van voltooiing vragenlijst door vertegenwoordigers van werknemers

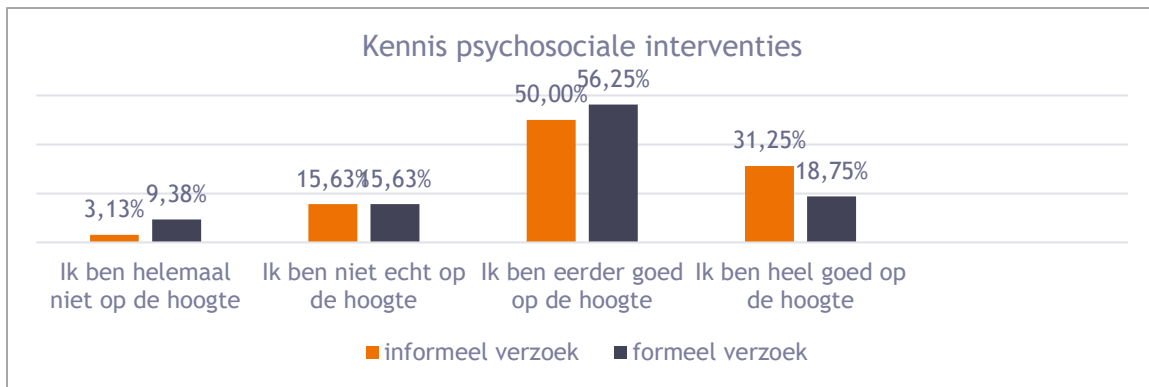
Van de respondenten die de vragenlijst helemaal hebben ingevuld, geven we een overzicht mee van hun profiel: ongeveer de helft van de respondenten zijn tewerkgesteld in Wallonië (53%), een derde werkt in Vlaanderen (31%) en 15% in Brussel. De respondenten werden ook gevraagd om de grootte van de onderneming waarvoor ze werken mee te geven: Een meerderheid van de respondenten (66%) werkt voor een organisatie van meer dan 250 of meer medewerkers, waarvan de helft voor ondernemingen met meer dan 1000 medewerkers. Van de 34% die werken voor een kleine of middelgrote onderneming, werken twee derden voor ondernemingen tussen de 100 en 250 werknemers en één vijfde voor ondernemingen tussen de 50 en 100 werknemers.

Het aantal jaren ervaring die de respondenten hebben als vakbondsafgevaardigden zijn bijna gelijk verdeeld: 25% heeft minder dan 5 jaar ervaring, 34% heeft 5 tot 10 jaar ervaring, 19% heeft 10 tot 15 jaar ervaring en ook voor de categorie van meer dan 20 jaar ervaring situeert het aantal zich rond de 1 op 5 (22%). Tot slot, merken we op dat een meerderheid van de respondenten (59%) minder dan de helft van de werktijd spendeert aan syndicale taken, één op de vijf is voltijds vakbondsafgevaardigde en dan besteden vervolgens 13% van de respondenten een overgroot deel van de werktijd aan de syndicale taken en 6% besteedt ongeveer de helft van de werktijden aan de syndicale taken.

5.2.1.2 Kennis van de respondenten

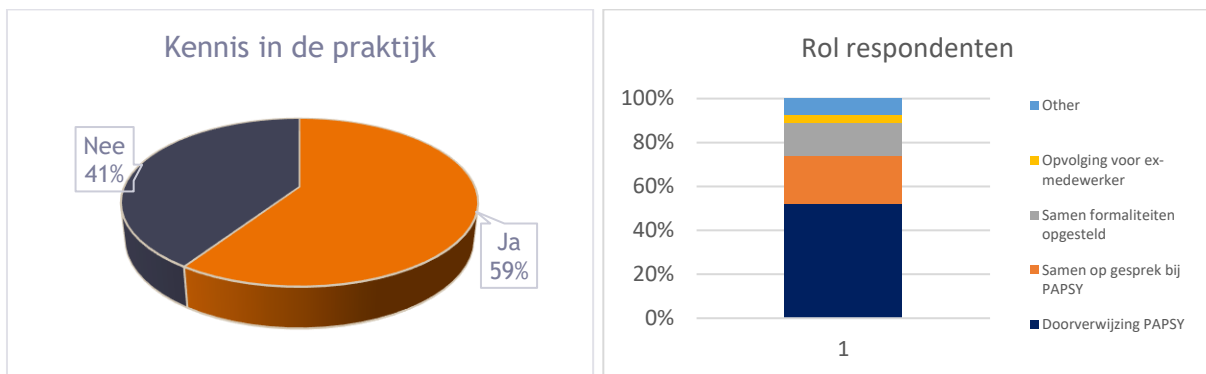
De eerste kennisvraag peilt naar de mate waarin de respondenten op de hoogte zijn van de psychosociale interventies. Daarbij valt te vermelden dat de respondenten daarvoor de mogelijkheid hebben gehad om een informatieve video⁷ te bekijken die de psychosociale interventies toelichten. We maken in de resultaten het onderscheid tussen de informele psychosociale interventies en de formele psychosociale interventies. Een grote meerderheid van de respondenten (81%) geeft aan eerder goed of heel goed op de hoogte te zijn van de informele psychosociale interventie (Figuur 18). Ook voor de formele psychosociale interventies geven de respondenten aan een goede tot zeer goede kennis te hebben (75%). De respondenten zijn wel iets minder zeker van hun stuk met betrekking tot de formele verzoeken: 19% van de respondenten geven aan heel goed op de hoogte te zijn van de formele verzoeken tegenover 31% voor de informele verzoeken.

⁷ FOD WASO. *Psychosociale risico's op het werk: Deel 4 – "Wat kan een bedrijf doen indien er problemen zijn?"*. Youtube. Geraadpleegd op 6 oktober 2021, van www.youtube.com/watch?v=UzjBluohfIM&t=46s.



Figuur 18: Weergave van de resultaten van de kennis van de psychosociale interventies

Als we dan verder duiken naar de effectieve kennis in praktijk van de respondenten merken we op dat een meerderheid van de respondenten reeds in aanraking zijn gekomen met de formele psychosociale interventie voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk: 59% van de respondenten geven aan reeds ervaring te hebben met het formele verzoek in hun hoedanigheid van vakbondsafgevaardigden (Figuur 19). Daarbij hebben de meeste respondenten (52%) de medewerker doorverwijzen naar de preventieadviseur psychosociale aspecten, 22% van hen zijn samen op gesprek geweest bij de preventieadviseur psychosociale aspecten en 15% hebben samen de formaliteiten voorzien om het verzoek op te starten (Figuur 20).

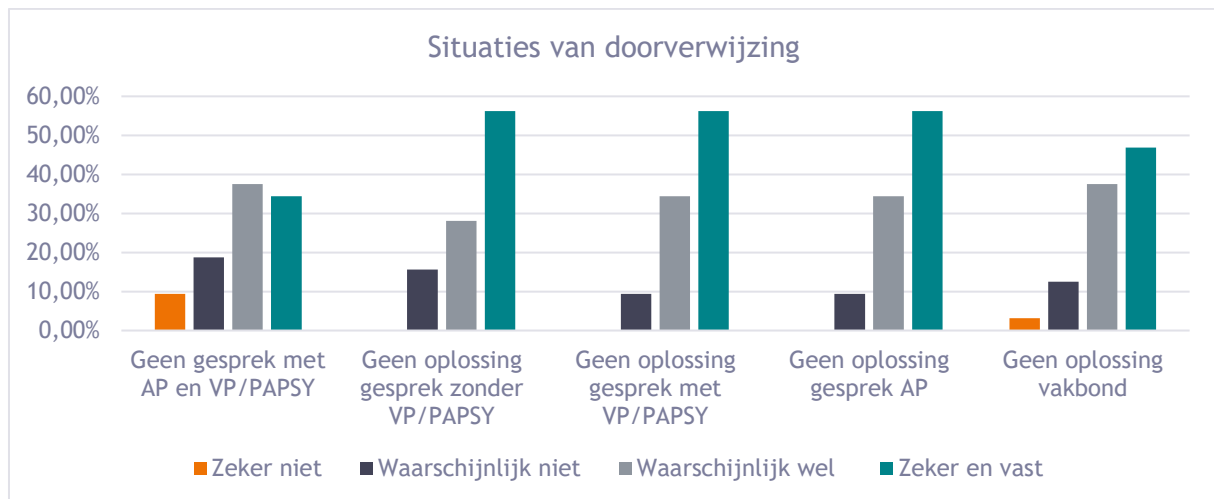


Figuur 19a en 19b: Weergave van de resultaten van de kennis in de praktijk van de psychosociale interventies

5.2.1.3 Doorverwijzing voor formeel verzoek

Vervolgens gaan we dieper in op de rol die de respondenten in de praktijk het meest aannemen, namelijk de doorverwijzing van medewerkers. De respondenten werden gevraagd aan te geven in welke situaties ze waarschijnlijk (niet) medewerkers zouden doorsturen naar de preventieadviseur psychosociale aspecten voor een formeel verzoek op te starten. Figuur 20 geeft aan dat de respondenten de medewerkers waarschijnlijk wel of zeker en vast zullen doorverwijzen indien gesprekken met leidinggevende, HR of vakbond met of zonder vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten, niet tot een oplossing hebben geleid. Ook als de tussenkomst van de vakbondsafgevaardigde niet tot een oplossing heeft geleid zal er worden doorverwezen (84%).

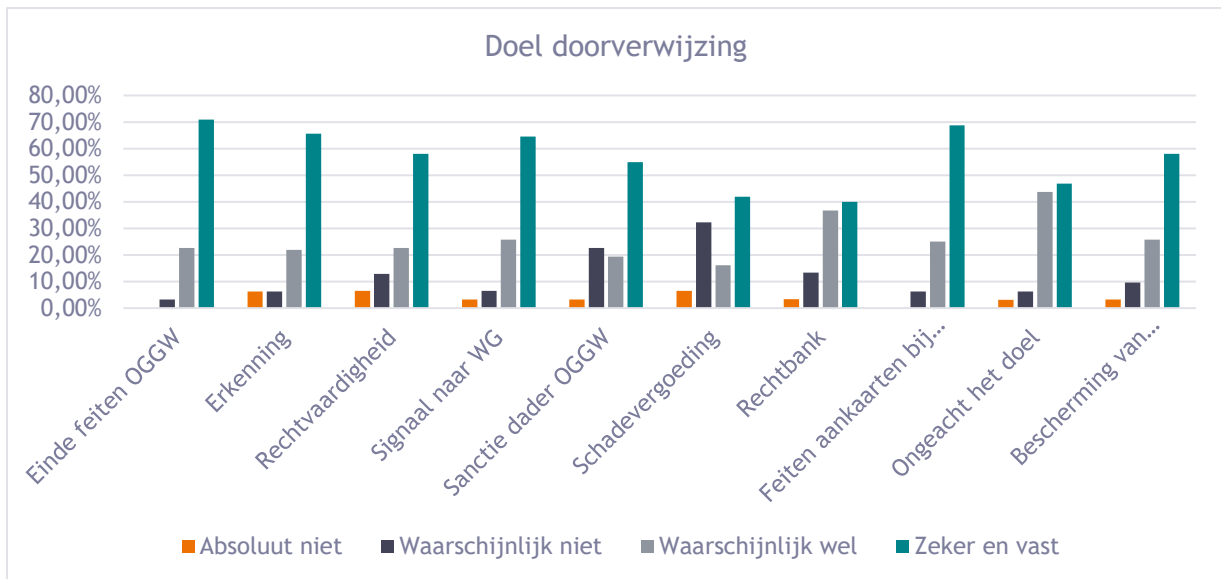
De situaties waarbij de respondenten zeker niet of waarschijnlijk niet zullen doorverwijzen zijn wanneer de medewerker niet wenst in gesprek te gaan (28%), wanneer een gesprek heeft plaatsgevonden zonder ondersteuning van de vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten (16%) of wanneer geen oplossing is gevonden na tussenkomst van de vakbondsafgevaardigde (16%). De trend van de resultaten van het kwantitatief onderzoek komen daarbij in zekere mate overeen met de resultaten van het kwalitatief onderzoek: De respondenten van beide onderzoeken geven de voorkeur aan om door te verwijzen naar de preventieadviseur psychosociale aspecten voor een formeel verzoek, na op een informele manier op zoek te zijn gegaan naar een oplossing.



Figuur 20; Weergave van de resultaten van de situaties waarbij medewerkers worden doorverwezen

We staan nog wat langer stil bij de doorverwijzing naar een preventieadviseur psychosociale aspecten voor een formele psychosociale interventie voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk. We stappen over van de situaties naar het doel: met welke doel verwijzen de respondenten de medewerkers door? Volgens de resultaten (Figuur 21) zijn de voornaamste redenen om de medewerkers door te sturen een einde te stellen aan de feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag (94%), de feiten aankaarten bij de werkgever (94%), een signaal sturen naar de werkgever om meer aandacht te hebben voor het welzijn van medewerkers (90%), ongeacht het doel altijd doorverwijzen bij feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag (90%) of om erkenning te geven aan het slachtoffer (88%). De twee doelen die op de hoogste doorverwijzingsgraad kunnen rekenen, komen ook overeen met de doelstellingen van de wetgeving.

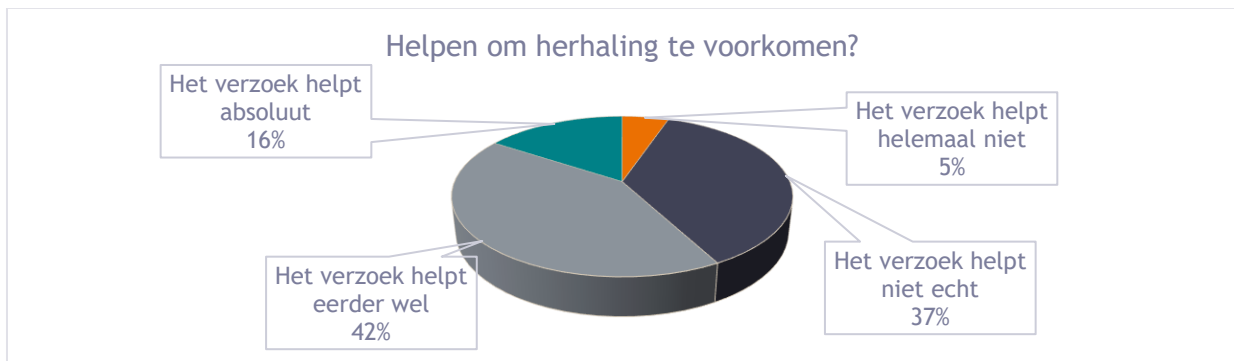
Echter, zal een meerderheid van de respondenten de verzoekers ook doorverwijzen voor doelen die niet overeenkomen met de wetgeving zoals een signaal te sturen naar de werkgever, ongeacht het doel altijd doorverwijzen naar een formeel verzoek bij dergelijke feiten, bij nood aan erkenning van de verzoeker, om rechtvaardigheid te verkrijgen en om de dader van de feiten te sanctioneren. Voor al van bovenstaande doelen zal 75% tot 91% van de respondenten de verzoeker doorsturen voor een formeel psychosociaal verzoek voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag. Daarnaast sommen we ook de resultaten op van de doelen waarvoor de respondenten de medewerker het minst zullen door te sturen: om een schadevergoeding te bekommen (39%), om de dader te sanctioneren (26%) en om rechtvaardigheid te bekommen (19%).



Figuur 21; Weergave van de resultaten van het doel waarvoor medewerkers worden doorverwezen

5.2.1.4 Doeltreffendheid formeel verzoek

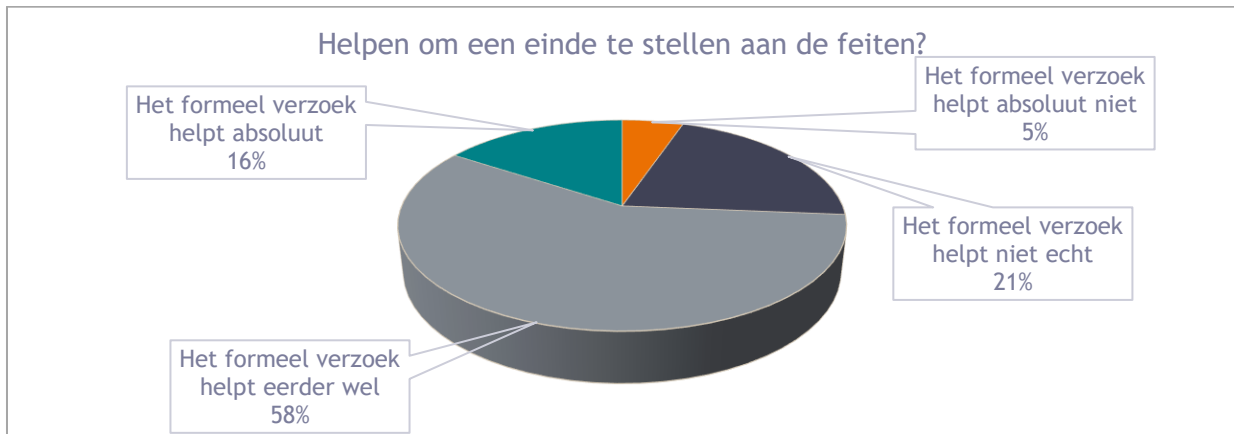
Vervolgens overlopen we de resultaten die nauw aansluiten op de onderzoeksvraag: in welke mate helpen de formele verzoeken tot het vinden van een oplossing in de specifieke arbeidssituatie of voor de herhaling in de toekomst? We overlopen eerst de resultaten van de mate waarin het verzoek helpt om herhaling te voorkomen. Figuur 22 toont aan dat de meningen relatief verdeeld zijn: 58% van de respondenten geeft aan dat het verzoek eerder wel of absoluut helpt terwijl 42% aangeeft dat het verzoek niet echt of helemaal niet helpt. De resultaten zijn verdeeld, maar geven dus wel eerder een positieve balans aan: een meerderheid van de respondenten is van mening dat een formeel verzoek helpt om herhaling van feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag te voorkomen.



Figuur 22: Weergave van de resultaten de mate waarin het verzoek helpt om herhaling te voorkomen

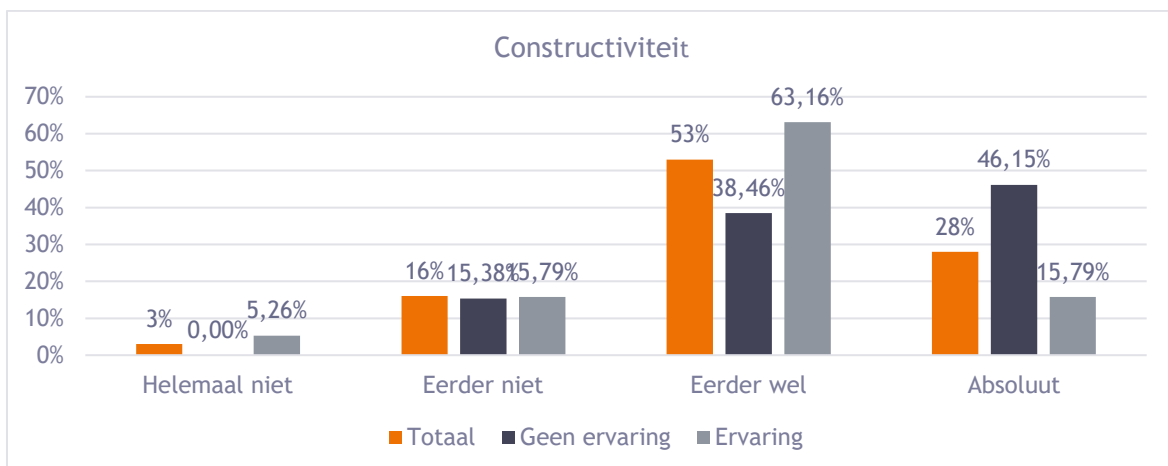
Als we kijken naar de mate waarin de formele verzoeken voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag helpen om een einde te stellen aan de feiten, zien we een minder verdeeld beeld (Figuur 23). De meerderheid van de respondenten (74%) geeft aan dat het formele verzoek wel degelijk helpt om een einde te stellen aan de feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag. De respondenten gaven daarbij ook aan dat het helpt om de (verborgen) feiten bekend te maken, deze te noteren en verschillende partijen op de hoogte te stellen van de feiten. Slechts 26% van de respondenten is van mening dat een formeel verzoek niet echt of absoluut niet helpt. De redenen die door de respondenten zijn aangehaald om aan te geven dat een formeel verzoek niet echt of absoluut niet helpt zijn: er wordt een

plan opgesteld maar de acties blijven uit en het is moeilijk om daadwerkelijk een einde te stellen aan de feiten en de dader van de feiten effectief te sanctioneren.



Figuur 23: Weergave van de resultaten de mate waarin het verzoek helpt om een einde te stellen aan de feiten

Tot slot, overlopen we de concluderende vraag over de waargenomen constructiviteit van het verzoek. Zoals Figuur 24 aangeeft, liggen die resultaten in lijn met de twee voorgaande vragen. Over het algemeen geven de respondenten aan het formele psychosociale verzoek voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag als constructief te ervaren. Het verzoek kan volgens 81% van de respondenten eerder wel of absoluut helpen om een oplossing te vinden voor de specifieke arbeidssituatie aangebracht door de verzoeker. Duiken we verder in op die resultaten⁸, merken we op dat voornamelijk de respondenten die nog geen ervaring hebben met het formele verzoek er absoluut van overtuigd zijn dat het formele verzoek de medewerker zal helpen om een oplossing te vinden (46%). Respondenten met ervaring zijn minder overtuigd dat het formele verzoek absoluut helpt (16%) maar tegelijk geeft een meerderheid van hen toch aan dat het formele verzoek eerder wel helpt (63%).



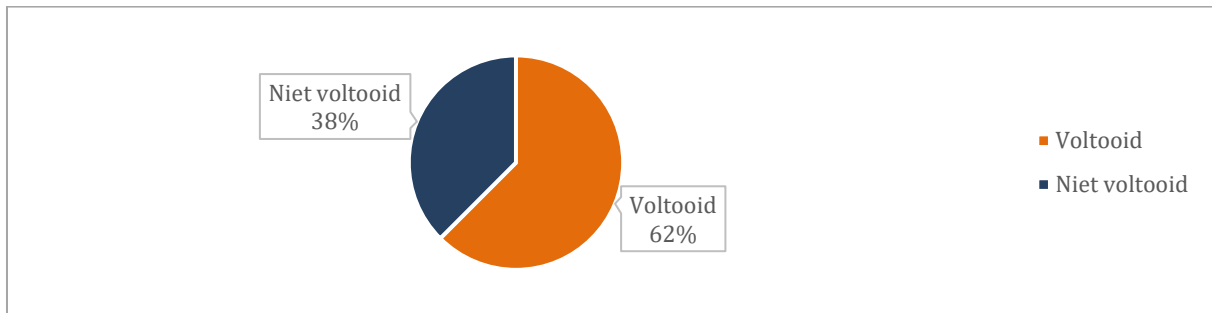
Figuur 24: Weergave van de resultaten van de mate waarin het verzoek als constructief wordt beschouwd

⁸ De resultaten zijn een weergave van de 19 antwoorden van respondenten met ervaring, en 13 respondenten zonder ervaring met het formele psychosociale verzoek voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag

5.2.2 Het formeel verzoek in de praktijk volgens werkgevers

5.2.2.1 Steekproef werkgevers(vertegenwoordigers)

Voor de vragenlijst van de werkgevers werd de doelstelling wel behaald, rekening houdend met het aantal voltooide vragenlijsten. In totaal zijn 96 respondenten gestart met het invullen van de vragenlijst, daarvan hebben ongeveer twee derde van de respondenten de vragenlijst voltooid (Figuur 25). Net zoals bij de vragenlijst van de vakbondsafgevaardigden, haakt een aanzienlijk deel van de respondenten af voor de eerste vraag in verband met demografische gegevens (25). Vervolgens, zien we dat 11 respondenten de vragenlijst niet verder invullen bij de vraag over de situaties of redenen waarvoor de verzoeker de stap zet naar een preventieadviseur psychosociale aspecten. De reden van de drop-outs is onbekend.



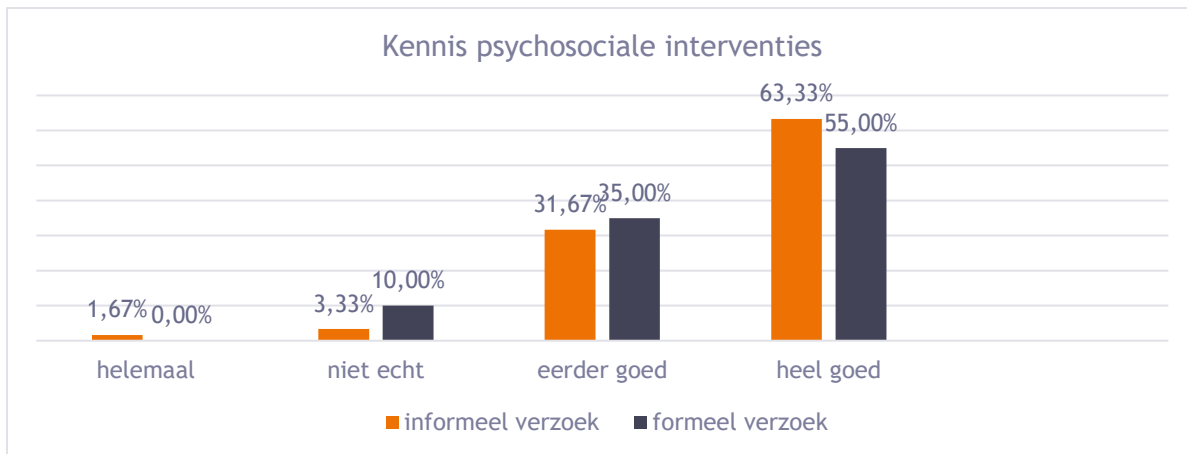
Figuur 25: Overzicht van voltooiing vragenlijst door vertegenwoordigers van werkgevers

Vervolgens overlopen we het profiel van de respondenten die de vragenlijst helemaal hebben doorlopen. Bij de vertegenwoordigers van de werkgevers zijn Vlaanderen (39%) en Brussel (35%) de regio's die het meeste vertegenwoordigd zijn onder de respondenten. Eén op de 4 respondenten werkt in Wallonië. Daarnaast zien we dat voornamelijk interne preventieadviseurs (65%) hebben deelgenomen aan de vragenlijst. De overige respondenten werken voor de personeelsdienst (17%) of nemen een andere functie op (18%) zoals bijvoorbeeld vertrouwenspersoon, leidinggevende of wellbeing consultant. Bijna één op de drie respondenten telt tussen de 0 en 5 jaar ervaring, 18% telt tussen de 5 en 10 jaar ervaring en net zoveel tellen tussen de 15 en 20 jaar ervaring. Het aantal jaren anciënniteit in de functie die het minst vertegenwoordigd zijn onder de respondenten zijn: meer dan 20 jaar ervaring en tussen de 10 en de 15 jaar ervaring.

Bij het overlopen van de resultaten van de vragenlijst van de werkgevers, zal verder een onderscheid worden gemaakt tussen respondenten die wel ervaring hebben met het formeel verzoek (n= 33) en respondenten die geen ervaring hebben met het formele verzoek (n=27).

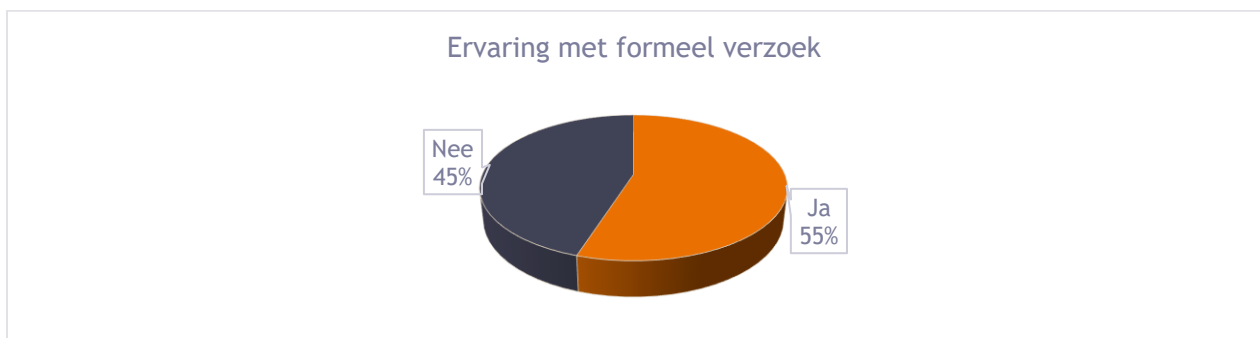
5.2.2.2 Kennis over het formele verzoek

De vragenlijst voor de vertegenwoordigers van werkgevers start eveneens met een vraag die peilt naar de mate waarin de respondenten op de hoogte zijn van de psychosociale interventies. Opnieuw stonden de respondenten voor de keuze om een informatieve video te bekijken over de psychosociale interventies, vooraleer de zogenoemde kennisvraag te beantwoorden. De resultaten geven aan dat de respondenten eerder goed of heel goed op de hoogte zijn van de psychosociale interventies (Figuur 26). De informele psychosociale interventies (95%) zijn volgens de resultaten net iets beter gekend dan de formele psychosociale interventies (90%). Verder, zien we dat de respondenten voornamelijk over de informele verzoeken "heel goed" op de hoogte zijn (63%).



Figuur 26: Weergave van de resultaten van de kennis van de psychosociale interventies

Een meerderheid van de respondenten geeft aan reeds ervaring te hebben met het formele psychosociale verzoek voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag. Van de respondenten die reeds ervaring hebben met het formele verzoek, geven de meesten aan dat de melding van het - verzoek niet echt (45%) of helemaal geen (24%) verrassing was (Figuur 27). Voor 30% van de respondenten was de melding van het formele verzoek eerder wel of helemaal een verrassing. Verrassing of niet, de meeste respondenten gaven aan op het moment van de melding van het formele verzoek, op de hoogte te zijn van hun rol en verantwoordelijkheden in het kader van dat verzoek (88%). Graag benadrukken we nogmaals dat een meerderheid van respondenten die deelnamen aan het actieonderzoek interne preventieadviseurs zijn, en niet de werkgever zelf.

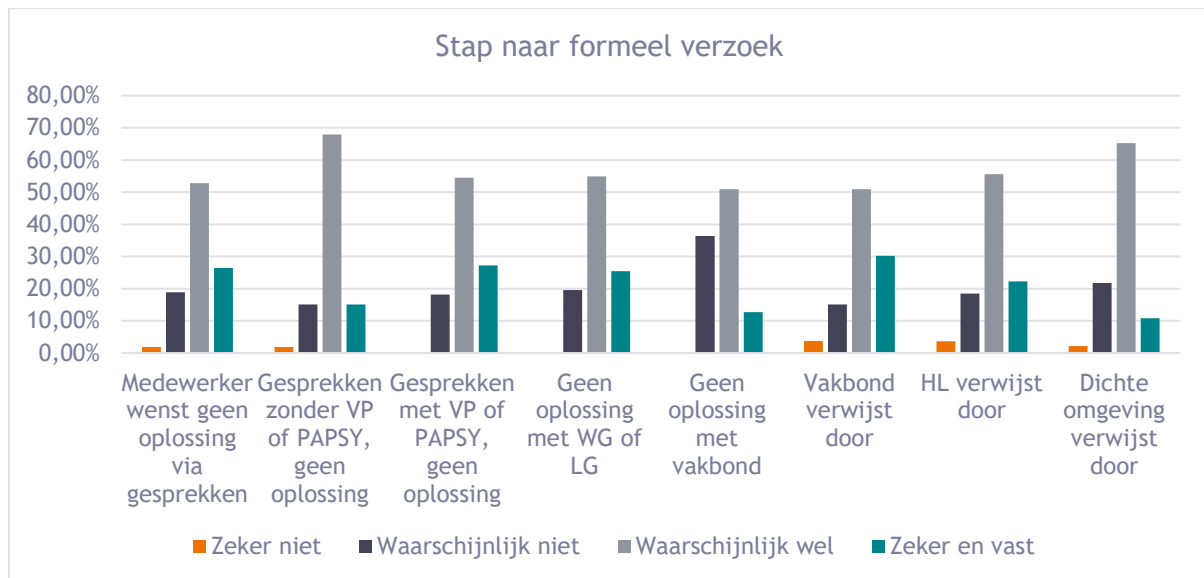


Figuur 27: Weergave van de resultaten van de ervaring met de formele psychosociale interventies voor pesterijen, geweld en OGSW

5.2.2.3 Motivatie van medewerkers

Vervolgens overlopen we de resultaten van de situaties waarbij volgens de respondenten de medewerkers de stap zetten naar de preventieadviseur psychosociale aspecten voor een formele psychosociale interventie voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Volgens Figuur 28, is het favoriete antwoord van de respondenten op deze vraag "waarschijnlijk wel": In alle voorgestelde situaties geven respondenten aan dat de medewerkers waarschijnlijk wel beslissen om in die situaties een formeel verzoek op te starten. Nemen we de "waarschijnlijk wel" en de "zeker en vast" antwoorden samen, dan geven de meeste respondenten aan dat medewerkers die gesprekken hebben gevoerd zonder vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten, de stap zullen zetten naar een formeel verzoek (83%). Nogmaals de resultaten liggen dicht bij elkaar. Er valt wel één (relatieve) uitzondering op te merken uit de resultaten. In de situatie waarbij geen oplossing is gekomen na tussenkomst van de vakbonden, geven een minder groot aantal respondenten

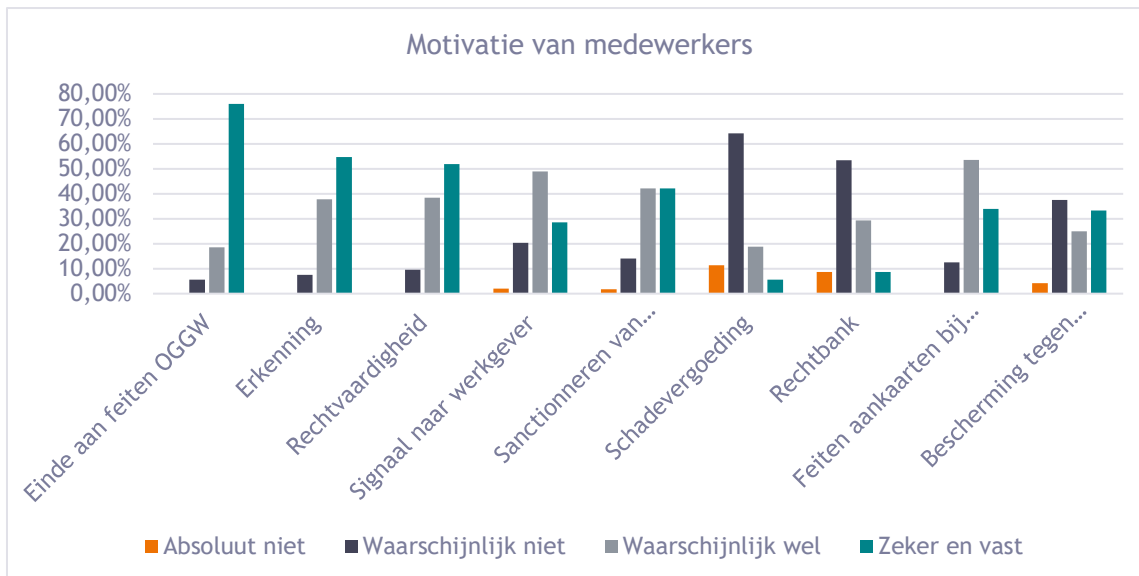
aan dat de medewerker waarschijnlijk wel of zeker en vast een formeel verzoek zal opstarten: 64% tegenover ongeveer 8 op de 10 bij alle andere situaties.



Figuur 28: Weergave van de resultaten van de situaties waarbij medewerkers de stap zetten naar een PAPSY

De volgende vraag die respondenten dienden te beantwoorden betrof de motivatie van medewerkers om het formele verzoek op te starten. Volgens de resultaten verwachten ongeveer 9 op 10 respondenten dat medewerkers de stap zullen zetten naar een preventieadviseur psychosociale aspecten om een einde te stellen aan de feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag (94%), om erkenning te verkrijgen (92%), om rechtvaardigheid te bekomen (90%) of om de feiten aan te kaarten bij de werkgever (88%). Daarnaast verwachten een meerderheid van de respondenten dat medewerkers een formeel verzoek opstarten om de dader te sanctioneren (84%) en om een signaal uit te sturen naar de werkgever (78%). Opnieuw merken we op dat de antwoorden van de respondenten enigszins overeenkomen met de doelstellingen van de wetgeving, maar tegelijk ook verder reiken dan die eigenlijke doelstellingen. Het recht hebben op de bescherming tegen represailles behoort tot één van de minst verwachte motivatie van de medewerkers, volgens respondenten (58%). Verder zijn de minst voorkomende motivaties van verzoekers, volgens respondenten, het bekomen van een schadevergoeding (75%) en met het verslag van de preventieadviseur psychosociale aspecten naar de rechtbank stappen (62%).

Enkele respondenten gaven nog andere drijfveren aan, onderliggend aan het opstarten van een formeel verzoek. Medewerkers voelen zich niet voldoende gehoord of gesteund, ze verwachten een duidelijk standpunt die leidt tot effectieve preventiemaatregelen of ze wensen op te komen voor het welzijn van andere medewerkers. Andere respondenten geven dan weer aan dat medewerkers soms ook de procedure misbruiken, om zichzelf te beschermen na een negatieve evaluatie of uit schrik om ontslagen te worden. Tot slot, is het volgens de respondenten echter ook mogelijk dat de medewerkers niet uit eigen beweging een formeel verzoek opstarten, maar eerder omdat de vakbond de medewerker aanstuurt of opdringt om voor die psychosociale interventie te kiezen.



Figuur 29: Weergave van de resultaten van de motivatie van medewerkers om formeel verzoek op te starten

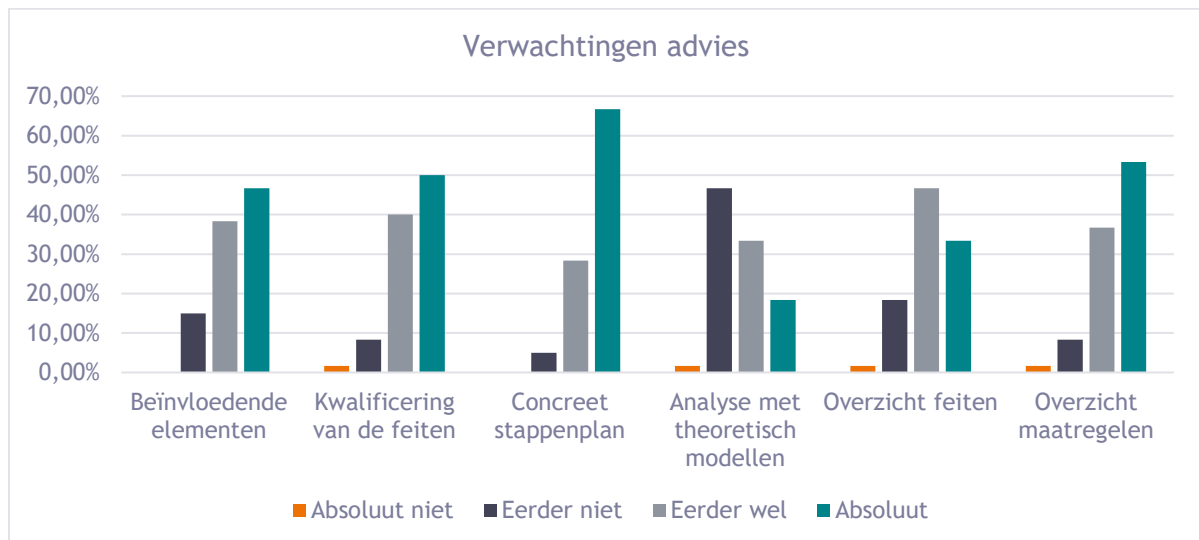
We staan vervolgens stil bij de verwachtingen die de vertegenwoordigers van de werkgevers hebben met betrekking tot het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten, volgend op het neutraal en onpartijdig onderzoek. We wensen daarbij te benadrukken dat de resultaten van de verwachtingen over het advies tussen respondenten die wel al ervaring hebben met het formele verzoek tegenover respondenten die nog geen ervaring hebben, geen (beduidend) verschil hebben opgeleverd.

De resultaten tonen aan dat de meeste respondenten de voorgelegde verwachtingen in de vragenlijst wensen terug te vinden in het advies: Zo geeft 95% aan een concreet stappenplan te verwachten van de preventiemaatregelen, 90% verwacht een kwalificatie van de feiten, 90% verwacht een overzicht van preventiemaatregelen waaruit te kiezen valt, 85% verwacht een overzicht van de negatief en/of positief beïnvloedende elementen en tot slot verwacht 80% van de respondenten een overzicht van de feiten met vermelding van de percepties van de betrokken partijen ten opzichte van die feiten. Het concrete stappenplan is dus de verwachting die het meeste voorkomt onder de respondenten. Bovendien, toont Figuur 30 ook aan dat die laatste verwachting met voorsprong de koploper is van de “absoluut verwachte” antwoorden van de respondenten: Maar liefst 67% van de respondenten geeft aan een concreet stappenplan van preventiemaatregelen te verwachten bij het ontvangen van het advies.

We gaan verder van de kop van de resultaten naar de staart. Er is één verwachting die tot meer verdeelde resultaten heeft geleid, namelijk de verwachting over het ontvangen van een analyse van de situatie aan de hand van een toelichting met theoretische modellen. In totaal verwachten 52% eerder wel of absoluut dergelijke analyse en daartegenover staan 47% van de respondenten die die analyse niet verwachten. Daarnaast werden respondenten gevraagd om aan te geven of zij nog andere verwachtingen hadden met betrekking tot het advies. Meerdere respondenten benadrukken de wens om concrete preventiemaatregelen te ontvangen op maat van het bedrijf, voldoende ondersteuning te ontvangen om de vertaalslag te maken naar de praktijk en het ontvangen van collectieve en/of structurele maatregelen om herhaling van feiten te voorkomen.

Vervolgens resulteert uit die bevraging ook de wens om te blijven zoeken naar oplossingen via dialoog, het innemen van een duidelijke positie door de preventieadviseur psychosociale aspecten na analyse (onder meer bij misbruik van procedure) en een verdere opvolging van de situatie na het formele verzoek. De resultaten geven aan dat de respondenten een heel

resem aan verwachtingen hebben van het verslag van de preventieadviseur psychosociale aspecten, verwachtingen die daarom niet noodzakelijk (moeten) worden vervuld in de praktijk. Zo resulteert de analyse van de preventieadviseurs psychosociale aspecten niet noodzakelijk in een kwalificering van de feiten, een concreet stappenplan van de preventiemaatregelen die dienen worden genomen door de werkgever of verdere ondersteuning bij de vertaalslag van die preventiemaatregelen naar de praktijk. Zoals weergegeven in de resultaten van het kwalitatief onderzoek, hebben de meeste preventieadviseurs psychosociale aspecten ook geen zicht op de verdere evolutie van de situatie.



Figuur 30: Weergave van de resultaten van verwachtingen van de respondenten over het advies van de PAPSY

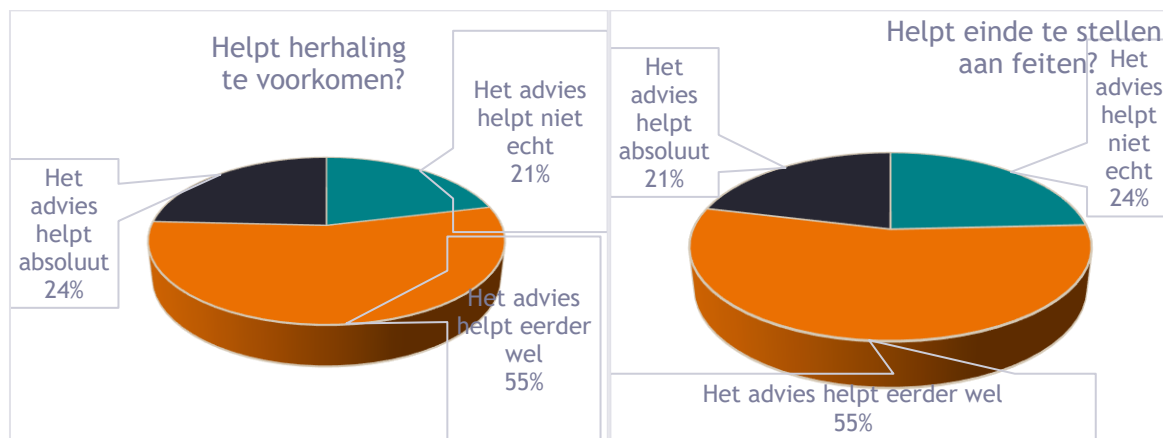
5.2.2.4 Doeltreffendheid van het formele verzoek

Het volgende deel van de resultaten beoogt na te gaan in welke mate het resultaat van het formeel verzoek volgens de respondenten aanleunt bij het beoogde resultaat door de wetgeving, namelijk een einde stellen aan de feiten of een herhaling voorkomen. De volgende resultaten zijn enkel een weerspiegeling van de antwoorden van de respondenten die reeds ervaring hebben met het formele verzoek. Eerst een vooral staan we stil bij de eerste doelstelling van de wetgeving, namelijk de mate waarin het formele verzoek (en dus het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten) bijdraagt tot het voorkomen van de feiten in de toekomst. De resultaten zijn overwegend positief: bijna 8 op de 10 respondenten is van mening dat het advies eerder wel of absoluut helpt om herhaling van feiten te vermijden in de toekomst. Een minderheid van de respondenten is het daar niet mee eens, 1 op de 5 respondenten geeft aan dat het advies niet helpt beslissen over preventiemaatregelen om de herhaling van feiten te voorkomen.

De resultaten van de twee doelstelling van de wetgeving komen nagenoeg overeen: 76% van de respondenten is van mening dat het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten de werkgever helpt beslissen over preventiemaatregelen om een einde te stellen aan de feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Volgens de respondenten is de meerwaarde van het formele verzoek voornamelijk het betrekken van een externe partij die enige afstand heeft tot de situatie, die ook expert is in het vakgebied en dus een objectieve analyse kan opmaken met adviezen die gericht zijn op het zoeken naar een oplossing. De analyse van de preventieadviseur psychosociale aspecten beantwoordt aan de nood aan duidelijkheid over de specifieke arbeidssituatie en over de (pragmatische) maatregelen die dienen genomen te worden. Het zal voornamelijk werkgevers helpen die niet goed weten hoe of welke preventiemaatregelen ze moeten nemen voor het psychosociale welzijn van medewerkers, en daardoor soms niets doen uit schrik om verkeerde beslissingen

te nemen. Daarnaast stimuleert het formele verzoek volgens de respondenten ook werkgevers om preventiemaatregelen te nemen, ondanks de initiële bereidheidwilligheid om te investeren in het psychosociaal welzijn van medewerkers.

Tegenover die meerderheid van respondenten die ervaren dat het formele verzoek de werkgever helpt om te beslissen over preventiemaatregelen, staan 24% van de respondenten die ervaren dat het advies de werkgever niet echt helpt om een beslissing te nemen. Volgens de respondenten is één van de nadelen van het formeel verzoek dat er geen opvolging wordt voorzien in de praktijk. Bepaalde preventiemaatregelen worden genomen maar die blijken dan niet voldoende effectief te zijn. De adviezen worden bijvoorbeeld niet altijd gevolgd, waardoor enkele respondenten het advies van de preventieadviseurs psychosociale aspecten ook als te “vrijblijvend” beschouwen: de werkgever is niet verplicht om het advies te volgen, en de evolutie van de situatie is mede daarom afhankelijk van de bereidheid van de werkgever en ook van de verzoeker en aangeklaagde persoon om de preventiemaatregelen te volgen. Die bereidheid wordt onder meer bepaald door de perceptie en de standpunten van de werkgever over de situatie en de betrokken personen. Zeker indien één van de betrokken personen een leidinggevende is.



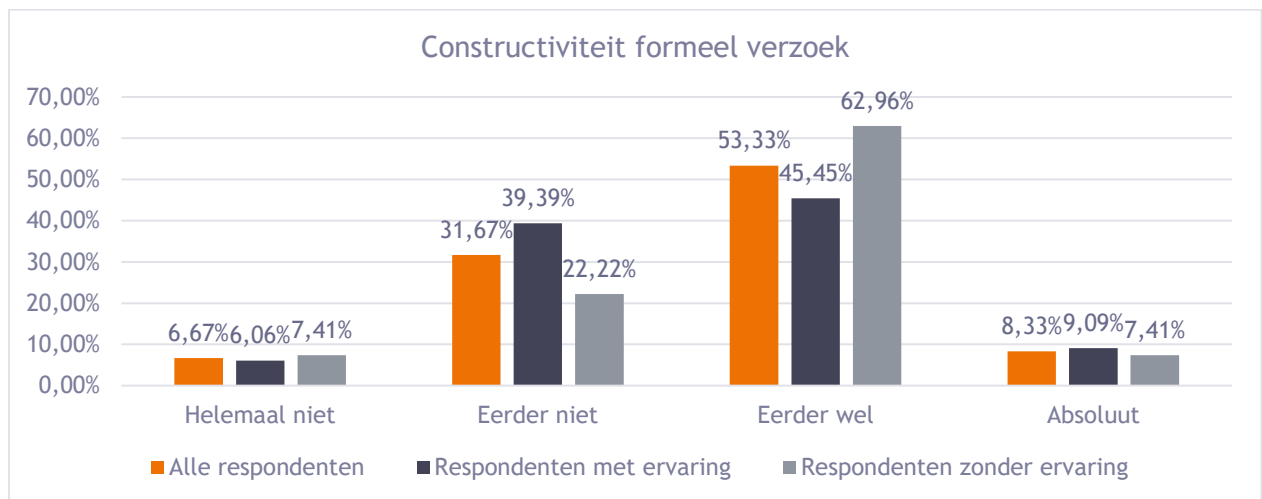
Figuur 31a en 31b: Weergave van de resultaten van de mate waarin het advies de werkgever helpt te beslissen over preventiemaatregelen

Hoewel een meerderheid van de respondenten die ervaring hebben met het formele verzoek aangeeft dat het advies van de preventieadviseur de werkgever helpt om beslissingen te nemen over preventiemaatregelen, zien we geen volledige vertaalslag naar de uiteindelijke conclusie over de constructiviteit van het formele verzoek van pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Het aantal respondenten die ervaart dat het formele verzoek een actie is die kan helpen om tot een oplossing te komen, zakt dan tot 55% (Figuur 32). Iets meer dan de helft van de respondenten is van mening dat het verzoek kan helpen om een oplossing te vinden. Daarbij merken we op dat de respondenten voorzichtig positief zijn: 45% is van mening dat het verzoek eerder wel kan helpen, tegenover 9% die absoluut overtuigd is dat het verzoek kan leiden tot een oplossing.

De resultaten van respondenten die geen ervaring hebben met het formele verzoek zijn positiever te noemen: 7 op de 10 is van mening dat de procedure als constructief kan worden beschouwd. Al zien we opnieuw dat meer antwoorden gaan naar “eerder wel” (63%) dan naar “absoluut” (7%). Het verzoek wordt door die respondenten als constructief ervaren omwille van de meer objectieve visie die de preventieadviseur psychosociale kan brengen en de bewustwording die gecreëerd wordt om meer aandacht te hebben voor het welzijn van de medewerkers. Het kan dus eerder dienen om herhaling te voorkomen volgens sommige respondenten. Anderen zijn dan weer van mening dat het kan helpen om een situatie te

deblokkeren: het kan de verzoeker helpen met het verwerkingsproces en de werkgever opleggen om preventiemaatregelen te nemen.

Daarnaast wordt één voorwaarde voor constructieve maatregelen naar voren geschoven, namelijk dat het formele verzoek volgt op een informeel verzoek, en dus dient als laatste redmiddel. Dat argument komt ook terug bij respondenten die van mening zijn dat het verzoek geen constructieve actie is (38%). Volgens hen zal een formeel verzoek tot weinig begrip leiden bij de betrokken personen, en dus nadelig zijn voor de verzoeker. Dit is volgens enkele respondenten zeker het geval indien geen informeel verzoek voorafgegaan is aan het formele verzoek. Het formele verzoek is dan een teken dat de signalen van onwelzijn niet op tijd zijn opgevangen, en dat tegen dan geen vertrouwen meer aanwezig is en dus communicatie niet meer mogelijk is. De uiteindelijke uitkomst van een formeel verzoek zou dan ook zijn dat één van de betrokken partijen de onderneming of het team verlaat. Dit komt overeen met de gerapporteerde ervaringen van de preventieadviseurs psychosociale aspecten. Uit de antwoorden op de open vraag merken we echter ook enkele assumpties op die niet stroken met de wetgeving: een formeel verzoek zou pas mogelijk zijn na eerdere interventies met de vertrouwenspersoon of zou gericht zijn op het sanctioneren in plaats van het zoeken naar oplossingen.



Figuur 32: Weergave van de resultaten van de constructiviteit van het formele verzoek

6 Discussie

6.1 Interpretatie resultaten

De voornaamste hypothese voorafgaand aan het actieonderzoek stelde dat de formele psychosociale verzoeken voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag in praktijk niet even constructief of doeltreffend is als de wetgeving het beoogt. Het actieonderzoek bevestigt die hypothese: De resultaten van het onderzoek tonen aan dat 9,6 op de 10 psychosociale verzoeken niet beantwoorden aan de constructieve doelstellingen van de wet. Dit resultaat is niet noodzakelijk verrassend, Notelaers et al. (2006) toonden reeds aan dat de medewerker die pesterijen heeft ervaren, hoogstwaarschijnlijk een nieuwe functie of zijn/haar ontslag krijgt of op eigen initiatief de werkplek verlaat door zelf ontslag te nemen of door langdurig ziekteverlof op te nemen. We bespreken vervolgens de verschillende variabelen die de (ontbrekende) doeltreffendheid dan mee verklaren.

Een eerste verklaring voor dat resultaat is de negatieve connotatie die samenhangt met de formele procedure. In de praktijk wordt veelal verwezen naar de formele procedure met de term “klacht”. Ondanks de verandering van naam van de procedure leeft de naam klachtenprocedure van de oude wetgeving, het koninklijk besluit van 17 mei 2007, nog steeds door. Het woord “klacht” houdt volgens ons een bepaalde negatieve connotatie in, de aanwezigheid van een vijandigheid en een duidelijke positionering tegenover de zogenoemde tegenpartij. Zoals ISW Limits & FOD WASO (2011) aantoonde zal de term “klacht” ook de verwachting met zich meebrengen dat er erkenning zal volgen en een duidelijke uitspraak of oordeel over de situatie. Die verwachtingen zijn nog steeds duidelijk aanwezig volgens het actieonderzoek. De meest voorkomende verwachting van verzoekers is erkenning, vakbondsafgevaardigden verwijzen ook door voor de erkenning van feiten en werkgeversvertegenwoordigers verwachten een kwalificering van de situatie door de preventieadviseur psychosociale aspecten. De bestaande associatie met klachtenprocedures is in het nadeel van een constructieve uitkomst van het formele verzoek, verschillende actoren geven aan dat het formele verzoek eerder de problematiek zal versterken dan oplossen.

Het versterkende effect van de procedure op de problematiek is volgens het actieonderzoek des te meer aanwezig als de verzoeker voorafgaand geen of weinig stappen heeft ondernomen om de problematiek aan te kaarten of te bespreken bij de betrokken partijen, zoals de werkgever. We zien dan ook uit de resultaten dat medewerkers voornamelijk zullen worden doorverwezen voor een formeel verzoek nadat eerdere gesprekken hebben plaatsgevonden om de problematiek aan te kaarten. Echter, blijkt de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten bij een informeel gesprek trouwens geen noodzakelijke vereiste. De resultaten tonen geen beduidend verschil in doorverwijzing bij de implicatie van één van de twee preventieactoren in de ondernomen acties voorafgaand aan het indienen van een formeel verzoek.

Verder nemen we waar dat respondenten de medewerkers in vele situaties zullen doorverwijzen naar de procedure voor een doel dat niet overeenstemt met de wetgeving. Dat is toch wel opvallend te noemen aangezien de meeste respondenten aangeven de formele psychosociale interventie (zeer) goed te kennen. Nogmaals, is dat volgens ons niet los te zien van de verwachtingen van mensen over de procedure, die nog steeds als klachtprocedure wordt waargenomen. De vraag stelt zich dan ook wat maakt dat die verwachtingen blijven voortbestaan ondanks de verduidelijking van de procedure en de rol van de preventieadviseur psychosociale aspecten. Eén van de verklaringen voor het blijven vasthangen aan bepaalde verwachtingen ondanks de voorbereidende gesprekken met de preventieadviseur psychosociale aspecten is cognitieve dissonantie. Medewerkers die vanuit hun eigen

opvattingen over de formele procedure de wens hebben om die procedure op te starten een onaangename spanning ondervinden wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten niet (meteen) meegaat met dat idee. In de meeste gevallen zullen medewerkers, om te ontsnappen aan die onaangename spanning, het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten naast zich neerleggen. Bijgevolg, blijven de verzoekers vasthangen aan de meest vastgeroeste opvattingen, namelijk hun interpretatie en verwachtingen van de (klachten)procedure en hun ervaring als slachtoffer van pesterijen. De eventuele positieve attitude of opvatting over de preventieadviseur psychosociale aspecten ('expert en beste adviseur voor mentale welzijn op het werk') zal dan hoogstwaarschijnlijk bewust of onbewust wijzigen om vast te kunnen houden aan meer vastgeroeste overtuigingen.

Die overtuigingen over het formele verzoek worden overigens nog versterkt door (sommige) vakbondsafgevaardigden die de formele procedure nog zien als klachtenprocedure. Net die vakbonden kunnen volgens ons ook meer genieten van het vertrouwen van medewerkers, en dat omwille van twee redenen: partijdigheid en bekendheid. De vakbonden zijn partijdig en zullen meer de medewerker gelijk geven, hun belangen verdedigen en daarbij ook hun lijden en/of slachtofferschap erkennen. Die positionering zal volgens ons meer een gevoel van vertrouwen geven. Een preventieadviseur psychosociale aspecten daarentegen, is neutraal en onpartijdig en zal het psychosociaal lijden erkennen zonder de verzoeker de indruk te willen geven dat zijn of haar werkelijkheid de waarheid is. Daarnaast, zullen zij niet per se het formele psychosociale verzoek voor pesterijen aanraden omwille van de (afwezigheid) van een verdere en/of positieve evolutie van de situatie (ook al is er volgens de verzoeker sprake van pesterijen). Dit leidt er mogelijks toe dat verzoekers zich niet helemaal erkend voelen in hun positie als slachtoffer of niet voldoende erkenning ervaren voor het aanwezige lijden. Bijgevolg, zullen preventieadviseurs psychosociale aspecten minder van vertrouwen genieten dan de vakbondsafgevaardigden. Bovendien is het ook mogelijk dat het advies van de vakbond van meer vertrouwen geniet omwille van de bekendheid van die laatste, die volgens ons superieur is aan de bekendheid van de preventieadviseur psychosociale aspecten en zijn rol. Die rol is volgens het onderzoeksrapport van ISW Limits en FOD WASO (2011) inderdaad nog niet voldoende gekend door verzoekers- medewerkers, maar ook werkgevers, vakbondsafgevaardigden of advocaten. Hoe beter bekend of vertrouwd mensen zijn met een gegeven, hoe meer dat gegeven vertrouwen inboezemt. Dat is nu net hetgeen wat, volgens ons, in het nadeel speelt van de preventieadviseurs psychosociale verzoeken in kader van formele psychosociale verzoeken.

Verder, beschikken mensen die zich niet goed voelen over minder oplossingsgerichte capaciteiten. Ongeacht of verzoekers effectief lijden van pesterijen of conflicten op het werk, het lijden is aanwezig én dat beïnvloedt hun zoektocht naar oplossingen. De rationele argumenten van de preventieadviseurs psychosociale aspecten zullen mede daarom minder of niet echt een impact hebben op de verzoekers en hun keuze van psychosociale interventie.

De resultaten van het onderzoek, en vooral de waargenomen teleurstelling van verzoekers (en andere actoren) bij het ontvangen van de maatregelen, tonen ook aan dat die laatsten niet bekomen wat ze beogen met het opstarten van een formele procedure. De verwachtingen aan het begin van een verzoek spelen zeker en vast een rol. Enerzijds verwachten verzoekers dat het formele verzoek een einde zal stellen aan hun lijden, de feiten van pesterijen die zij ervaren. In tegenstelling tot de informele verzoeken, zal de formele procedure zich toespitsen op de analyse van de situatie en dus niet de werkbeleving en daar uitvloeiende noden van de verzoeker. Anders gesteld, zal in eerste instantie de perceptie van de verzoeker die pesterijen ervaart centraal staan, later zal de focus van de preventieadviseur psychosociale aspecten verschuiven naar een meer objectieve kijk van de situatie op de gevaren, de positief en negatieve beïnvloedende factoren over de 5 arbeidsdomeinen⁹ heen. Die verandering van

⁹ De wetgeving definieert een psychosociaal risico door 5 arbeidsdomeinen: Arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsomgeving, arbeidsvoorwaarden en arbeidsrelaties.

positionering zullen verzoekers mogelijks niet verwachten ondanks voorbereidende gesprekken over het verloop van een formeel verzoek. Zij zullen eerder vasthouden aan hun perceptie en hun verwachting dat zij erkenning zullen verkrijgen via een formeel verzoek. De eerder zwart-wit perceptie van de verzoekers op de situatie zullen zij niet meteen terugvinden in het verslag. Zij zien hun werkomgeving (zoals het toepassen van hun vaardigheden en kwaliteiten, de leermogelijkheden, de variatie in taken, de persoonlijke ontwikkeling enzovoort) eerder negatief/ negatiever omwille van hun eigen emoties zoals boosheid en teleurstelling dan de objectieve karakteristieken van die werkomgeving (Baumeister, Stillwell & Wotmann, 1990). Het objectief beeld geschetst door de preventieadviseurs psychosociale aspecten zal dus hoogstwaarschijnlijk verschillen van het subjectieve beeld.

Daarbovenop, toont onderzoek aan dat preventieadviseurs psychosociale aspecten het moeilijk vinden om de situatie te kwalificeren omwille van het subtiele karakter van pesterijen (IST Limits & FOD WASO, 2011, Björkqvist et al., 1994). Het verslag zal dus een meer genuanceerd beeld weergeven van de situatie. Dat bevestigt ook het onderzoek van IST & FOD WASO (2011). Het genuanceerd beeld toont volgens het actieonderzoek aan dat pesterijen voornamelijk resulteren uit de escalatie van het conflict dan uit het zogenoemde Predator Bullying beschreven door Einarsen (1999). Het genuanceerde verhaal van de preventieadviseur psychosociale zal niet leiden tot de erkenning die verzoekers wensen of verwachten (en tevens ook niet beantwoorden aan de duidelijke nood aan kwalificatie van de werkgevers). De verzoekers die getuigen in het Humo onderzoek (2021) ervaren het ontbreken van een kwalificering van de feiten als ontgoocheling of frustratie, voornamelijk vanwege de mentale en emotionele inspanning die zij moeten leveren om feiten getailleerd op te lijsten en bewijzen te verzamelen. Naast het leveren van de inspanning, leidt de taak van het verzamelen van feiten en bewijzen ook tot de verwachting dat de focus van het formele verzoek het aanpakken van die feiten (en de dader) zal zijn. Deze verwachtingen stroken met het opstarten van een klachtenprocedure bij het gerechtelijk apparaat (IST Limits & FOD WASO, 2011).

Vervolgens merken we uit het onderzoek dat sommige respondenten zonder ervaring met de formele procedure de procedure als doeltreffender en constructiever inschatten. Zij ervaren dat de interventie van de preventieadviseur psychosociale aspecten eerder wel tot een oplossing zal leiden. Volgens ons wordt de daadkracht van de preventieadviseur psychosociale aspecten hoger ingeschat door mensen die nog niet in aanraking zijn gekomen met de psychosociale interventies. Opnieuw zal het waargenomen juridische aspect van de procedure de perceptie van de bevoegdheid van de preventieadviseurs psychosociale aspecten in kader van een psychosociaal formeel verzoek beïnvloeden (Bulte, 2021). Dat zal waarschijnlijk leiden tot de perceptie dat preventieadviseur psychosociale aspecten de werkgever kunnen verplichten tot het nemen van preventiemaatregelen om de specifieke arbeidssituatie te verbeteren. Daarbij wordt wel eens vergeten dat de bevoegdheid van de preventieadviseur psychosociale aspecten in die functietitel vervat is. Volgens ons resulteert die "vergeetachtigheid" ook in het feit dat medewerkers beroep doen op iemand "extern" (ook al horen de psychosociale interventies tot de interne procedures). Mogelijks volgt de redenering dat het betrekken van een extern persoon ertoe zal leiden dat de moeilijkheden die een medewerker zal ondervinden "serieus" zullen moeten worden genomen.

Verder tonen de resultaten van het onderzoek een onderscheid tussen de doeltreffendheid en constructiviteit van het formele verzoek. Hoewel de aanname van het actieonderzoek is dat de doeltreffendheid in verband staat met het behalen van de constructieve oplossing van de wetgeving, geven de werkgevers-en werknemersvertegenwoordigers een andere interpretatie aan het woord constructiviteit. De verwachting van de verschillende actoren over de formele procedure als oplossing dienen als eerste duiding voor het verschil in invulling (zoals erkenning en rechtvaardigheid). Een oplossing voor één iemand is daarom geen oplossing voor een ander. Het feit dat in vele situaties de verzoeker of de aangeklaagde persoon de onderneming verlaat of niet meer samenwerken kan dan ook onderworpen zijn aan interpretatie van het

woord 'oplossing'. Ook al kunnen we stellen dat die uitkomst van een formeel verzoek niet het resultaat is dat de wetgeving beoogt, kan het zoals enkele preventieadviseurs psychosociale aspecten meegaven op dat moment wel de oplossing zijn waar de medewerker nood aan heeft, en dus bijvoorbeeld een gevoel van opluchting aan overhoudt. Een oplossing dat voor het indienen van het verzoek nauwelijks als oplossing zou worden gezien. Het is volgens ons, net omdat het formeel verzoek wordt ervaren als het voortzetten van de lijdensweg en/of dat de situatie (ondanks de uitkomst van de analyse) onderzocht is, dat verzoekers en andere actoren de "niet constructieve" oplossing wel waarnemen als (constructieve) oplossing. Zoals uit het actieonderzoek volgt; het verwerkingsproces kan op dat moment van start gaan.

Vandaaruit kunnen we ook stellen dat het nodig kan zijn voor verzoekers om de procedure op te starten, ondanks de verkeerde verwachtingen en de escalatie van het conflict. Door de stap te zetten naar de formele procedure is de situatie al zodanig geëscaleerd dat het niet meer mogelijk is om de informele weg in te slaan of een andere constructieve oplossing te bedenken (Leymann, 1996; Glasl, 1982). Het zou dus helpen mochten verzoekers-medewerkers eerder de stap zetten naar de preventieadviseurs psychosociale aspecten. Echter, zal het moeilijk zijn om verzoekers daarvoor te stimuleren door de vele twijfels die medewerkers ervaren die pesterijen op het werk ervaren. Omwille van het (initieel) subtiele karakter van de feiten zullen medewerkers zichzelf niet zo snel als slachtoffer van pesterijen bestempelen (Bulte, 2021, Björkqvist et al. 1994 Einarsen et al., 1994). Daarbovenop worden negatieve handelingen op het werk die betrekking hebben op de arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden- en omstandigheden minder snel (h)erkend als pesterijen. Zeker als de feiten van pesterijen worden gesteld door een leidinggevende (Bulte, 2021). Dat toont volgens ons, nogmaals het belang aan van (primaire) preventie, enerzijds preventiemaatregelen nemen om de risico's voor het ontstaan van een voedingsbodem van conflicten/pesterijen te vermijden en/of beperken, alsook het stimuleren van een constructieve manier van omgaan met conflicten in een organisatie (Baillien et al., 2007; Neyens et al., 2007).

Een bijkomende verklaring voor de matige doeltreffendheid in de praktijk is het ontbreken van de vertaalslag naar de praktijk. De preventiemaatregelen zouden niet of onvoldoende (effectief) worden geïmplementeerd in de praktijk. Volgens het actieonderzoek zijn de bereidwilligheid van de verschillende actoren en de aanwezigheid van middelen langs werkgeverskant bepalend. Uit het onderzoek kwam voort dat de bereidwilligheid van zowel de verzoeker, aangeklaagde persoon als werkgever bepalend zijn voor die vertaalslag. Volgens ons kunnen reacties van teleurstelling bij het ontvangen van maatregelen een aanwijzing zijn voor het niet willen opvolgen van of deelnemen aan de preventiemaatregelen die de werkgever wenst te nemen (bv. een verzoening). Daarnaast zal de bereidwilligheid van de werkgever volgens het actieonderzoek afhankelijk zijn van hoe de werkgever zich verhoudt ten opzichte van de situatie of de betrokken personen, en ook vervolgens de algemene attitude van de werkgever ten opzichte van psychosociaal welzijn of mentaal welzijn. De attitude van de werkgever is verder een voorspeller van de middelen die een werkgever wenst te investeren in preventiemaatregelen. Een mogelijke rem voor werkgevers om middelen te investeren in het psychosociaal welzijn van medewerkers, is waarschijnlijk de onduidelijke "return-on-investment" (Zigzag, 2020). Werkgevers kunnen moeilijk voorspellen hoeveel de investeringen uiteindelijk zullen opbrengen. Hoewel simulaties van berekeningen van de kost van absentieïsme beschikbaar zijn, is dat slechts één indicator van het welzijn van de medewerkers. Daarbovenop, zullen die investeringen voornamelijk op lange termijn, aan de hand van een duurzaam beleid, renderen (Prevent Focus Magazine, 2021). Een werkgever zal de investeringen van vandaag niet meteen zien lonen.

Verder, ervaren sommige werkgevers reeds middelen te hebben moeten investeren (ongewild) aan het formeel verzoek. Ze hebben al heel wat middelen moeten spenderen, en wensen niet verder te investeren voor één specifieke arbeidssituatie. Soms hebben werkgevers dan ook niet meer de nodige middelen om die preventiemaatregelen te implementeren. Uit het onderzoek volgt dan ook dat het formeel verzoek een aanzienlijk kost is voor onder meer

KMO's. Wat nu ook de reden is van het ontbreken of onvoldoende vertalen van preventiemaatregelen naar de praktijk, volgens het onderzoek is er nood aan opvolging van de preventiemaatregelen.

Hoewel sinds het KB van 10 april 2014 de werkgevers verplicht hun beslissing moeten communiceren naar de verzoeker en de preventieadviseur psychosociale aspecten binnen een bepaalde termijn, wordt die opvolging als onvoldoende beschouwd. Volgens het onderzoek zouden werkgevers die geen actie ondernemen, geen (effectieve) preventiemaatregelen nemen, dus ook geen consequenties ervaren. Die consequenties ontbreken enerzijds omdat Toezicht Welzijn op het Werk enkel nagaat of de procedure correct is doorlopen zonder de controle door te trekken naar de inhoud van de procedure. Hoewel sommige actoren zoals preventieadviseurs psychosociale aspecten een verdere inhoudelijke controle wensen, ziet Toezicht Welzijn op het Werk dat niet zitten volgens onderzoek (ISW Limits & FOD WASO, 2011). Anderzijds, dienen de preventieadviseurs samen met de werkgevers opvolging te voorzien van de individuele en collectieve preventiemaatregelen. Dit gebeurt nauwelijks omwille van tijdsgebrek van de preventieadviseurs psychosociale aspecten, althans volgens het actieonderzoek. Het wettelijk voorzien van een termijn voor de opvolging zou voldoende drijfveer zijn om die opvolging wel te voorzien in de toekomst.

Die ontbrekende vertaalslag heeft volgens ons toch impact op de ervaren zingeving van preventieadviseur psychosociale bij een formeel psychosociaal verzoek voor pesten op het werk. Hoewel zij een middelenverbintenis hebben, en geen resultaatverbintenis hebben, hebben waarschijnlijk velen de functie opgenomen om een effectief hulp te kunnen bieden voor medewerkers en werkgevers. Het feit dat enkelen aangeven soms frustraties te ervaren of te observeren bij collega's bij een nieuw formeel verzoek voor pesten, bevestigt die hypothese enigszins. Verder kunnen die gevoelens van weerstand mede verklaard worden door het onverwachte karakter van een formeel verzoek. Bij het ontmoeten van een medewerker die het verzoek tot een formele psychosociale interventie uit, zal de preventieadviseurs psychosociale aspecten -in een reeds drukke werkagenda- tijd moeten maken om het onpartijdig onderzoek te voeren en de analyse te noteren in een verslag. Die perceptie wordt bevestigd door het onderzoek van ISW Limits & FOD WASO (2011). Kortom, veel tijd en energie investeren zonder veel resultaat te bekomen is niet noodzakelijk motiverend.

6.2 Conclusie

Zowel het kwalitatief en het kwantitatief onderzoek tonen geen overtuigend bewijs om aan te nemen dat formele psychosociale verzoeken voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag beantwoorden aan de constructieve doelstellingen beoogd door de wetgeving. Dat is onder meer duidelijk door het resultaat van de gerapporteerde uitkomsten van het formele verzoek: in slechts 4% van de gevallen beantwoordt de uitkomst van het verzoek aan de doelstellingen van de wetgeving. Met andere woorden, de formele verzoeken hebben over het algemeen niet bijgedragen aan het verwijderen van het gevaar, het beperken van de schade of het voorkomen van herhaling in de toekomst.

De attitude van verschillende actoren zoals verzoekers, aangeklaagde, vakbondsafgevaardigden en werkgeversvertegenwoordigers spelen daarbij een cruciale rol. De formele procedure wordt volgens het actieonderzoek nog steeds gezien als klachtenprocedure: Velen verwijzen nog steeds naar de procedure met de term “klacht”, en dat ondanks de naamswijziging in 2014. De associatie met de klachtenprocedure wordt mede in stand gehouden door het waargenomen juridisch aspect van de procedure (zoals bijvoorbeeld de term ‘aangeklaagde’, de Modelbrief of de schriftelijke verklaringen voor getuigen en/of nuttige personen). Bijgevolg draagt de procedure dan ook een negatieve connotatie van een klachtenprocedure met zich mee. Deze manier van kijken naar die procedure beïnvloedt ook de reacties (en tegenreacties) van de verschillende actoren. Vanuit die reacties verstaan we dat de procedure de reeds bestaande problematiek verder negatief zal beïnvloeden in de plaats van ontwarren.

Om de situatie te ontwarren is een actieplan en de effectieve implementatie van preventiemaatregelen noodzakelijk. Het ontbreken van de opvolging in de praktijk is een doorn in het oog voor de doeltreffendheid van de procedure. Het onderzoek toont aan dat preventieadviseurs psychosociale aspecten hun rol van opvolging van de preventiemaatregelen onvoldoende opnemen. Dat zorgt er onder meer voor dat de procedure als te vrijblijvend wordt beschouwd. Hoewel de werkgever verantwoordelijk is voor de beslissing en de implementatie van die maatregelen, zouden deze uitblijven (of zijn ze niet voldoende gecommuniceerd naar de verschillende actoren). Of alleszins de procedure te lang ervaren wordt door verzoekers die er reeds een lang traject hebben opzitten: van het (h)erkennen van ongewenst gedrag, de stap zetten naar de preventieadviseurs psychosociale aspecten, het advies en maatregelen van die laatste en ook de beslissing van de werkgever afwachten. De verzoekers verwachten dat het formele verzoek een einde zal stellen aan de feiten, maar ook onterecht dat zij erkenning of rechtvaardigheid zullen bekomen. Verkeerdelijk wordt de procedure gezien als procedure die een einde zal stellen aan het lijden van de verzoeker. Dergelijke verkeerde assumpties over het formeel verzoek vinden we ook bij andere actoren terug. Zo bekijken en behandelen werkgeversvertegenwoordigers pesterijen op het werk te vaak als individuele problematiek waarbij preventiemaatregelen worden genomen die voornamelijk betrekking hebben op de verzoeker en de aangeklaagde. De situatie, waaronder de organisationele context, wordt onvoldoende meegenomen in de verdere (implementatie) van preventiemaatregelen. Dit is nochtans één van de doelstellingen beoogd door de wetgeving.

6.3 Implicaties

6.3.1 Praktische implicaties

Het doel van het actieonderzoek is om na te gaan in welke mate de doelstellingen beoogd door de wetgeving ook effectief worden behaald in de praktijk. De implicaties van het actieonderzoek hebben daarom als doel om de wetgeving nauwer te doen aansluiten bij de praktijk. Verder overlopen we enkele voorstellen. Het eerste voorstel van de preventieadviseurs psychosociale aspecten is om voorafgaand aan een formeel verzoek een interventie met de werkgeversvertegenwoordiger te voorzien (mits bepaalde voorwaarden/situaties) om die laatste de mogelijkheid te geven om reeds preventiemaatregelen te nemen. De praktische moeilijkheden zijn om te bepalen wie beoordeelt of de preventiemaatregelen voldoende zijn. Bij het overlopen van scenario's waarbij verzoeker, preventieadviseur psychosociale aspecten of Toezicht Welzijn op het Werk het voorstel van de werkgever evalueert, zien we te veel moeilijkheden in het verdere verloop van de procedure bij een negatieve evaluatie. Omwille van die reden weerhouden we het voorstel van de preventieadviseurs psychosociale aspecten niet.

Verder achten we het noodzakelijk om stappen te ondernemen richting de verwachtingen van verschillende actoren omtrent de procedure. De naamsverandering is onvoldoende geweest om de constructieve doelstelling van de wetgeving te onderstrepen. Daarom stellen we voor om allereerst de verwachtingen van de verzoeker proberen recht te trekken door een bijkomend document te laten ondertekenen bij vermelding van intentie van een formeel verzoek. Het document dient de doelstellingen van de wetgeving op te sommen, en het middel namelijk het neutraal en onpartijdig onderzoek, uitdrukkelijk te benoemen. De verzoeker zal daarbij elk vakje moeten aanduiden en het document moeten ondertekenen met "gelezen en goedgekeurd". Het actief noteren van "gelezen en goedgekeurd" met ondertekening dient ertoe te leiden dat verzoekers (volgens de gedragswetenschap) bewuster kiezen voor de procedure en de beoogde uitkomsten.

Aansluitend stellen we voor dat de Modelbrief geen één voor één opsomming meer is voor alle feiten. Het zal voldoende zijn de beschrijving van de situatie te noteren met daarbij een hergroepering van bepaalde feiten. Indien meerdere feiten zijn van bijvoorbeeld denigrerende opmerkingen, die feiten te hergroeperen en telkens 1 voorbeeld uitgebreid toelichten. In totaal dienen wel minstens 2 voorbeelden van feiten van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag uitgebreid beschreven worden. Die moeten ertoe leiden dat de verzoekers minder de verwachting hebben dat de feiten worden onderzocht (en eventueel erkend), maar dat de focus van het onpartijdig onderzoek de situatie zal zijn.

Volgens het nieuwe KB van 1 mei 2023 is het overigens niet meer noodzakelijk om de Modelbrief aangetekend op te sturen, een formaliteit minder die mogelijks ook de perceptie over een zagezegde juridische procedure kan helpen verminderen. Verdere aanpassingen van formaliteiten voor de verwachtingen van voornamelijk aangeklaagde en werkgever te laten overeenstemmen met de beoogde doelstellingen zijn: de term aangeklaagde vervangen door "betrokken partij" en in het advies enkel een samenvatting van de situatie meegeven zonder de opsomming van de feiten volgens zowel verzoeker en aangeklaagde.

Een laatste suggestie omtrent die verwachtingen is en blijft verder sensibiliseren over de rol van de preventieadviseur psychosociale aspecten en de psychosociale interventie. Die toelichting dient zeker en vast te gebeuren op regelmatige basis op het Comité van Bescherming en Preventie op het Werk waar zowel werkgevers als werknemersvertegenwoordigers aanwezig zijn.

Daarnaast stellen we de mogelijkheid voor om een nieuwe formele psychosociale procedure te voorzien, namelijk een formele psychosociale interventie voor pesterijen, geweld of seksueel ongewenst gedrag op het werk met collectief karakter. Dit beantwoordt aan wetenschappelijk onderzoek dat stelt dat pesterijen ontstaan uit team-en organisationele factoren, en dat meerdere medewerkers negatieve gedragingen kunnen ervaren van personen die op een niet efficiënte manier omgaan met frustraties en spanningen op het werk. De verantwoordelijkheid over de keuze voor een formele procedure met een collectief of individueel karakter zal verder berusten op de preventieadviseurs psychosociale aspecten.

Een laatste voorstel heeft betrekking op de opvolging van de preventiemaatregelen. Hoewel sinds het KB van 10 april 2014 opvolging is voorzien voor de beslissing van de werkgever over de preventiemaatregelen, is het wenselijk om de opvolging uit te breiden. We stellen voor de preventieadviseurs psychosociale aspecten een overlegmoment te voorzien met de werkgever, 3 maanden na het ontvangen van de beslissing van die laatste. Het overleg dient om de evolutie van de situatie te overlopen en indien nodig verdere ondersteuning te bieden voor (de implementatie) van preventiemaatregelen. Die stap moet uitdrukkelijk vermeld worden als deel van de procedure om de belemmering (de werkbelasting) van de preventieadviseurs psychosociale aspecten voor te zijn. Die laatste zullen, zoals reeds voorzien is door de wetgeving, steeds de mogelijkheid hebben om Toezicht Welzijn op het Werk op de hoogte te houden indien de werkgever geen of geen geschikte maatregelen treft.

6.3.2 Theoretische implicaties

Uit het actieonderzoek volgt eerst en vooral dat de zogenoemde toepassingsproblemen die het actieonderzoek aan de kaart stelt, overwegend overeen komen met de toepassingsproblemen die naar boven kwamen bij een eerdere evaluatie van de procedure volgens de het KB van 17 mei 2007 (ISW Limits & FOD WASO, 2011). De toepassingsproblemen worden nog steeds toegeëigend aan het gebrek van doeltreffendheid, de complexiteit van de wetgeving en een gebrek aan duidelijkheid over de rollen van de preventieadviseurs psychosociale aspecten en de werkgeversvertegenwoordigers. Die onduidelijkheid volgt uit het actieonderzoek, ondanks dat werkgevers-en werknemersvertegenwoordigers aangeven een goede tot zeer goede kennis te hebben over het formele verzoek. Aangezien de resultaten van de evaluatie van de procedure door ISW & FOD WASO (2011) opnieuw grotendeels zijn bevestigd, is dat volgens ons een teken dat de acties en de welzijnswijziging volgens het KB van 10 april 2014, onvoldoende het beoogde effect hebben bereikt.

Verder bevestigt het onderzoek eerdere conclusie over de uitkomsten van pesterijen op het werk. Medewerkers die pesterijen ervaren op het werk zullen eerder de specifieke arbeidssituatie verlaten door ontslag door leidinggevenden, ontslag na onderlinge overeenkomst, vrijwillig verlaten van de onderneming/functie of doorlangdurige afwezigheid wegens ziekte (Notelaers, et al., 2006). We concluderen hieruit dat ondanks de psychosociale ondersteuning van een preventieadviseur psychosociale aspecten de uitkomsten van pesterijen op het werk voor de verzoeker niet beduidend constructiever of doeltreffender zijn.

Daarnaast bevestigt het actieonderzoek dat de wetgeving terecht het gevaar beoogt en de positief en negatief beïnvloedende elementen van de situatie wenst in kaart te brengen. Pesterijen op het werk kunnen volgens eerder onderzoek niet weg te denken zijn van team en organisatorische invloeden (Baillien et al., 2007). Daar ligt volgens preventieadviseurs psychosociale aspecten dan ook de voornaamste meerwaarde van het formele verzoek. Een meerwaarde die niet door alle actoren wordt (h)erkend. Hoewel de wetgeving en

wetenschappelijk onderzoek hierover afgestemd zijn, blijft de misvatting voortbestaan dat pesterijen op het werk louter een individuele problematiek zijn.

6.4 Beperkingen

Een eerste moeilijkheid voor het actieonderzoek betrof het vinden van bepaalde doelgroepen. Het was niet evident om voldoende vakbondsafgevaardigden te vinden. Daarnaast is na analyse van de resultaten ook gebleken dat de groep werkgeversvertegenwoordigers voornamelijk vertegenwoordigd waren door interne preventieadviseurs, terwijl de groep van CEO en HR verantwoordelijken naar ons gevoel ondervertegenwoordigd waren. In de praktijk merken we op dat vooral die laatsten, de HR verantwoordelijken, de contactpersonen zijn van de preventieadviseur psychosociale verzoeken, in het kader van een formeel verzoek. Daarbij vermelden we toch dat ondanks de steekproef van het actieonderzoek, de resultaten wel overeenkwamen met het onderzoek van ISW Limits & FOD WASO (2011) die de antwoorden van 2699 personen verzamelden voor het kwantitatieve luik met nog eens 90 respondenten voor het kwalitatieve luik.

Verder was het ook niet evident om de werkgevers en werknemersvertegenwoordigers te motiveren om deel te nemen aan het onderzoek, en dus de tijd en de inspanning te leveren om de volledige vragenlijst in te vullen. De analyse van de drop-outs geeft aan dat vele mensen de eerste pagina van de vragenlijst openden, heel wat mensen niet verder gingen met het beantwoorden van de eerste vraag of juist verder gingen tot slechts het beantwoorden van de inleidende vragen met onder meer de demografische gegevens. Na analyse van de resultaten en de conclusies uit het onderzoek van ISW Limits en FOD WASO (2011) is het mogelijk dat mensen afhaakten omwille van het onderwerp dat ze niet kenden/herkenden. Nogmaals zal de misvatting over de procedure als klachtenprocedure hierin een rol spelen. Die moeilijkheid was op voorhand geanticipeerd, maar het was een moeilijk evenwicht vinden tussen de correcte wettelijke terminologie en de gehanteerde terminologie in de praktijk. In geen geval wouden we de term “klacht” veelvuldig gebruiken om de miskennis meer te voeden. Er werd daarom bijvoorbeeld gerefereerd naar de oplossingen die een preventieadviseur psychosociale aspecten (of een vertrouwenspersoon) kan bieden in plaats van een psychosociale interventie. In de eerste vraag specifiek over het formele psychosociale verzoek voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag is wel gerefereerd naar de zogenoemde klachtenprocedure volgens het KB van 17 mei 2007 voor de verstaanbaarheid. Echter zijn de meeste respondenten reeds voor die vraag gestopt met het invullen van de vragenlijst.

Daarnaast staan we ook stil bij de analyse van de gerapporteerde uitkomst van formele verzoeken. Aan het kwalitatief onderzoek is een kwantitatief luik toegevoegd om het gevoel van de preventieadviseurs psychosociale aspecten over de doeltreffendheid en de constructiviteit meer objectief te toetsen. De wijze van verzameling is niet waterdicht; respondenten werden gevraagd om de uitkomsten van hun laatste psychosociale dossiers mee te geven. sommigen haalden de gegevens uit een zelf opgestelde Excel lijst en anderen haalden de cijfers uit hun geheugen. Bovendien, konden zij zich enkel baseren op psychosociale dossiers waarvan zijn op één of andere manier op de hoogte werden gehouden van het vervolg. Het is dus mogelijk dat zij meer nieuws ontvangen van psychosociale dossiers met een eerder negatieve dan positieve uitkomst (aangezien slecht nieuws sneller circuleert dan goed nieuws).

6.5 Suggesties vervolgonderzoek

Het actieonderzoek, en meer bepaald het kwantitatief onderzoek, dient zoals eerder vermeld te worden gezien als piloot studie, als vooronderzoek om de doeltreffendheid van de formele procedure te verkennen. Logischerwijs volgt hieruit dat een vervolgstudie met representatieve steekproef en bevraging van alle verschillende actoren zoals in ISW Limits en FOD WAS (2011) de voornaamste suggestie is. Het dient dan uitsluitend te geven over de voornaamste prioriteiten en werkpunten in het kader van de doeltreffendheid van de procedure.

Verder hebben de resultaten van het actieonderzoek duidelijk het belang van perceptie naar voren gebracht. Eén van de hypothesen is dat de rol van de preventieadviseurs psychosociale aspecten onvoldoende gekend is, en dat dat foute verwachtingen met zich meebrengt, waaronder de impact van een psychosociale interventie op de situatie. Daarom suggereren we om de percepties rond die preventieadviseurs psychosociale aspecten in kaart te brengen, maar ook van het verlengde van die persoon binnen de organisatie, namelijk de vertrouwenspersoon. De relevantie is des te groter met de inwerkingtreding van de aanstelling van een vertrouwenspersoon voor ondernemingen met meer dan 50 werknemers die verplicht is sinds december 2023. Een interessante studie zou de huidige perceptie van medewerkers en werkgevers (alsook hun vertegenwoordigers) over die twee welzijnsactoren in kaart kunnen brengen, en eventueel kunnen vergelijken met diezelfde perceptie over 5 jaar. Zijn de vertrouwenspersoon en/of preventieadviseurs psychosociale aspecten gekend binnen ondernemingen? Is hun rol ook duidelijk? Heeft het een impact op de verwachtingen in het kader van psychosociale (formele) interventies?

Tot slot, zou een vervolgstudie zich kunnen toespitsen op één aspect van het actieonderzoek dat nog niet onderzocht is namelijk het advies van de preventieadviseurs psychosociale aspecten. Meerdere respondenten gaven mee dat een systemische analyse van de situatie noodzakelijk is en/of een reële meerwaarde van een formeel verzoek kan betekenen. Het onderzoek kan de verschillende adviezen analyseren en eventueel toetsen in welke mate de systemische aanpak de werkgever verder kan helpen met het nemen van preventiemaatregelen. Net omdat uit het actieonderzoek blijkt dat werkmethode van preventieadviseurs psychosociale aspecten verschillen binnen en tussen externe diensten van preventie en bescherming op het werk, kan het relevant zijn om te leren uit elkaars advies en hopelijk een grotere meerwaarde en/of doeltreffendheid betekenen voor het formele verzoek.

7 Referenties

- Baillien, E., Neyens, I. & Witte, H. De (2004). Kwalitatieve studie over fysiek geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk: invloed van organisatie-, team- en taakkenmerken. Project gefinancierd op initiatief van het Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid, Directie van de humanisering van de arbeid, met de steun van het Europees Sociaal Fonds. Leuven: onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn.
- Baillien, E., Neyens, I. & Witte, H. De (2007). Naar een procesmodel voor pesterijen op het werk: een kwalitatieve studie. *Gedrag & Organisatie*, 20(1), 6-20.
- Berkowitz, L. (1989). The frustration-aggression hypothesis: An examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106, 59-73.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior*, 20, 27-33.
- Bulte, A. (21 juni 2021). *Had mijn broer me niet naar de dokter gestuurd dan was ik er waarschijnlijk niet meer geweest*. Humo. <https://www.humo.be/nieuws/had-mijn-broer-me-niet-naar-de-dokter-gestuurd-dan-was-ik-er-waarschijnlijk-niet-meer-geweest~bcb29ded/>
- Bulte, A. (28 juni 2021). *Ik zie me daar nog met dat touw in mijn handen onder die boom staan, tussen een hoop dorre bladeren*. Humo. <https://www.humo.be/nieuws/ik-zie-me-daar-nog-met-dat-touw-in-mijn-handen-onder-die-boom-staan-tussen-een-hoop-dorre-bladeren~b9e3e962/#:~:text=VAN%20DE%20ANTIPESTWETGEVING-,lk%20zie%20me%20daar%20nog%20met%20dat%20touw%20in%20mijn,mijnenveld%20en%20sprak%20met%20slachtoffers.>
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. & Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401.
- FAQ Psychosociale Risico's. (2023, december). Beswic. <https://www.beswic.be/nl/nieuws-en-evenementen/faq-psychosociale-risicos>
- Felson, R.B. (1992). 'Kick'em when they're down': Explanations of the relationships between stress and interpersonal aggression and violence. *Sociological Quarterly*, 33, 1-6.
- Fils, J. F., & Notelaers, G. (2003). Organizational antecedents of mobbing. A multiple discriminant analysis among Belgian employees. Working paper. *Nationaal Onderzoeksinstituut voor arbeidsomstandigheden*. www.inrct.be.
- Glasl, F. (1982). The Process of Conflict Escalation and Roles of Third Parties. In G. B. J. Bomers, & R. B. Peterson (Eds.), *Conflict Management and Industrial Relations* (pp. 119-140). *The Hague: Kluwer Nijhoff Publishing*.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82

Hausse de 12 % des notifications de risques psychosociaux. (20 februari 2020). IDEWE. <https://www.idewe.be/fr/-/12-procent-meer-meldingen-van-psychosociale-risico-s>

Hill, R. (1998). What sample size is “enough” in internet survey research? *Interpersonal Computing and Technology: An Electronic Journal for the 21st Century*, 6(3-4). Retrieved July 12, 2008, from <http://www.emoderators.com/ipct-j/1998/n3-4/hill.html>

Evaluatie van de wetgeving inzake de preventie van psychosociale belasting (geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk). (2011) Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. https://werk.belgie.be/nl/onderzoeksprojecten/2011-evaluatie-van-de-wetgeving-inzake-de-preventie-van-psychosociale-belasting?back_to_theme=3297

Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in research and evaluation: A collection of principles, methods, and strategies useful in the planning, design, and evaluation of studies in education and the behavioral sciences* (3rd ed.). EdITS Publishers.

Keashly, L. & Nowelle, B.L. (2003). Conflict, conflict resolution and bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C.L. Cooper (Eds.) *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*, 26, 339- 358. Lonon: Taylor and Rancis.

Kolb, D., & Bartunek, J. (1992). Hidden conflict in organizations. *Journal of Organizational Behaviour*, 15 (3), 285 – 287.

Keuze voor de formele weg: het verzoek tot formele psychosociale interventie (z.d.). Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. <https://werk.belgie.be/nl/themas/welzijn-op-het-werk/psychosociale-risicos-op-het-werk/actiemiddelen-van-de-werknemer-de-2>

Leymann, H. & Gustavson, 1. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 251- 275.

Leymann, H. (1992). *From bullying to exclusions from work life*. Stockholm: Publica

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.

Neuman, J.H. & Baron, R.A. (2004). Aggression in the Workplace: A social-psychological perspective. In S. Fox & P.E. Spector (Eds), *Counterproductive work behavior*, (13-40). American Psychological Association.

Neyens, I., Baillien, E., Vanoirbeek, K. & Witte, H.De (2007). Pesterijen in kleine en middelgrote organisaties: verschillend van grote ondernemingen? *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 23(1), 20-35.

Notelaers, G., Witte, H. De, Vermunt, J. & Einarsen, S. (2006). Pesten op het werk, gewikt en gewogen. Een latente klassenbenadering op basis van de Negative Acts-vragenlijst. *Gedrag & Organisatie*, 19(2), 44-64.

O'Connor, K. M., Gruenfeld, D. H., & McGrath, J. E. (1993). The experience and effects of conflict in continuing work groups. *Small Group Research*, 24(3), 362–382

UGent en Liantis starten leerstoel 'Welzijn op het Werk'. (2021, 3 juni). ZigZagHR. <https://zigzaghr.be/ugent-en-liantis-starten-leerstoel-welzijn-op-het-werk/>

Vartia, M. (1996). The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214

Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk (BS 18 september 1996), Artikel 32decies.

Zapf, D. (2001). European research on bullying atwork. In P. McCarthy, J. Rylance, R. Bennet & H. Zimmerman (eds). *Bullying: From Backyard to Boardroom*. The Federation Press.

8 Bijlagen

1. Schema Formele psychosociale interventie pesterijen, geweld en OGSW
2. Vragen voor preventieadviseurs psychosociale aspecten (kwalitatief onderzoek)
3. Vragenlijst voor werkgeversvertegenwoordigers (kwantitatief onderzoek)
4. Vragenlijst voor vakbondsafgevaardigden (kwantitatief onderzoek)
5. Privacy verklaring

8.1 Schema formele psychosociale interventie geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag

FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE GEWELD – PESTERIJEN – OSGW		
	Eerste contact Wn met VP of PAPS	Max. 10 kalenderdagen
Indien persoonlijk onderhoud: op verzoek van Wn document ter bevestiging van dit onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> Horen van de Wn Informatie over de mogelijkheden tot interventie 	
	Wn drukt t.a.v. PAPS wil uit om verzoek tot formele psychosociale interventie voor geweld, pesterijen of OSGW in te dienen	Max. 10 kalenderdagen
Document ter bevestiging van persoonlijk onderhoud	Verplicht persoonlijk onderhoud met PAPS	
Inhoud vermeld in art. 1.3-35 codex	Bezorgen van het document van het verzoek aan PAPS of EDPB	Max. 10 kalenderdagen
	<p>Persoonlijk Eenvoudige brief</p> <p>Bij aangetekende brief</p>	
Ondertekening van een kopie van het verzoek dat wordt bezorgd aan de Wn	<p>Inontvangstneming door PAPS of EDPB</p> <p>Wordt geacht te zijn ontvangen 3 dagen na verzending</p>	Max. 10 kalenderdagen
	Eerste analyse door PAPS	
Kennisgeving van de weigering of aanvaarding Bij gebrek: verzoek wordt geacht te zijn aanvaard	<p>De situatie beschreven in het verzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> houdt kennelijk geen geweld, pesterijen of OSGW in → weigering → Einde Mogelijk beroep op TWW zou betrekking kunnen hebben op geweld, pesterijen of OSGW → aanvaarding → 	

In vet: verschillen t.o.v. de formele procedure buiten geweld, pesterijen of OSGW

<i>Geschrift</i>	<p>PAPS informeert Wg over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indiening van het verzoek - Identiteit van de verzoeker - Bescherming van de verzoeker - Aard van de feiten vermeld in het verzoek 	
	PAPS brengt aangeklaagde op de hoogte van feiten die hem worden ten laste gelegd	
<i>Kopie van gedateerde en ondertekende verklaringen aan aangeklaagde en getuigen, en eventueel aan andere gehoorde personen</i>	<p>Onpartijdig onderzoek van het verzoek door PAPS</p> <p>PAPS informeert Wg over de bescherming van directe getuigen, mits hun toestemming</p>	
	<p>Als de ernst van de feiten het vereist:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PAPS stelt bewarende maatregelen voor aan Wg ➤ Wg deelt zijn beslissing mee aan PAPS ➤ PAPS doet beroep op TWW als de nodige maatregelen niet worden getroffen 	
<i>Inhoud vermeld in art. 1.3-24 codex</i>	Redactie van het advies	
	Overhandiging van het advies door de PAPS	
	<p>≡ Volledig :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aan Wg - Met akkoord van de verzoeker, aan VP die informeel is tussengekomen - Aan Interfederaal Centrum voor gelijke kansen en bestrijding van discriminatie en racisme of Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen (op hun verzoek en met akkoord van de verzoeker) 	<i>Max. 3 maanden vanaf de aanvaarding van het verzoek (1 maal verlengbaar)</i>

In vet: verschillen t.o.v. de formele procedure buiten geweld, pesten of OSGW

<p><i>De partijen worden op de hoogte gebracht van de datum waarop het advies aan de Wg werd meegedeeld</i></p>	<p>≡ Gedeeltelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aan partijen: voorstellen voor maatregelen t.a.v. de specifieke situatie + verantwoording - Aan PA belast met de leiding van de IDPB (als PAPS extern is): voorstellen voor maatregelen t.a.v. de specifieke situatie + om herhaling te voorkomen + verantwoording 	
<p><i>Geschrift</i></p>	<p>Wg informeert Wn geïsoleerd door overwogen maatregelen + mededeling volledig advies PAPS als deze maatregelen de arbeidsvoorwaarden wijzigen</p>	<p><i>Max. 1 maand na ontvangst advies</i></p>
<p><i>Geschrift</i></p>	<p>Wg deelt zijn gemotiveerde beslissing mee:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aan PAPS - Aan partijen - Aan PA belast met de leiding van de IDPB (als de PAPS extern is) 	<p><i>Max. 2 maanden na ontvangst advies</i></p>
	<p><i>Hypothese 1 :</i> Wg voert zo snel mogelijk de geschikte maatregelen uit → einde</p>	
	<p><i>Hypothese 2 :</i> Wg heeft geen geschikte maatregelen getroffen:</p> <p>PAPS doet beroep op TWW als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ernstig en onmiddellijk gevaar voor de Wn • aangeklaagde = Wg of leidinggevend personeel <p>Wn kan beroep doen op TWW</p>	

In vet: verschillen t.o.v. de formele procedure buiten geweld, pesterijen of OSGW

8.2 Vragen voor preventieadviseurs psychosociale aspecten

Introductie

- o Kennismaking
- o Kader van het gesprek
- ☒ Onderzoek Prevent specialisatie opleiding: in praktijk de vraag wat de meerwaarde is van mijn rol van paps bij formele verzoeken OGGW
- o Doel van het gesprek
- ☒ Nagaan in welke mate een formeel verzoek, en dus het advies van PAPS, bijdraagt aan een oplossing voor een specifieke arbeidssituatie of herhaling vermijden

Introductie tot het onderwerp

- Welke woorden, gedachten of gevoelens komen er bij u als eerste op wanneer een VZ een formeel verzoek wenst in te dienen?

Verwachtingen actoren

1. Welke verwachtingen hebben VZ bij van een formeel verzoek OGGW ?
2. Wat beogen verzoekers met het opstarten van een formele procedure OGGW volgens u ? (motivatie)
3. Welke reacties krijgt u onder meer van de WG bij ...
 - a. Ontvangen formeel verzoek OGGW
4. Welke reacties krijgt u onder meer van de personen die horen dat zij aangeklaagde zijn (AK)?

Adviezen

5. Wat is de reactie van VZ bij het ontvangen van maatregelen?
6. Wat is de reactie van AK bij het ontvangen van maatregelen?
7. Wat is de reactie van WG bij het ontvangen van maatregelen?
8. Zijn de maatregelen die de WG kiezen in lijn met advies PAPS?
9. Weet u in welke mate de beslissing van de WG rond maatregelen daadwerkelijk worden doorgevoerd?
10. Hebben jullie enig idee hoe de situatie aangegeven door de verzoeker evolueert na een formeel verzoek OGGW ?
11. Dragen de adviezen daadwerkelijk bij tot het bijdragen van een oplossing (het verbeteren van de problematische situatie)?
12. Huiswerk
13. Aan alle papsen vragen om na te gaan of de VZ en/ of AK van de laatste (5) formele verzoeken OGGW nog steeds deel uitmaken van het team, departement of de organisatie?

Conclusie

14. In welke mate ervaar je de formele verzoeken OGGW vandaag als constructief (score /5)?
 - a. Wat bevordert het constructief karakter?
 - b. Wat bevordert het constructief karakter niet?

Oplossingsgericht

15. Wat kan helpen zodat de formele procedure OGGW daadwerkelijk bijdraagt aan het verbeteren van specifieke arbeidssituatie of het vermijden van herhaling?

1. Kan de wetgeving daartoe bijdragen?
 2. Kan de WG, MW, de PAPSY de IPA iets anders doen?
 3. Aandachtspunten voor de PAPSY bij het uitvoeren van een formeel verzoek OGGW?
- Algemeen
- Ivm constructief karakter

8.3 Vragenlijst voor werkgevers

De formele psychosociale verzoeken voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag in de praktijk

Als preventieadviseur psychosociale aspecten in opleiding heb ik de voorbije 3 jaar aan een verscheidenheid van opdrachten mogen meewerken om het psychosociaal welzijn van medewerkers in verschillende organisaties te bevorderen. Bij één specifieke opdracht stel ik mij vragen over de concrete meerwaarde van mijn rol als preventieadviseur psychosociale aspecten in het daadwerkelijk bijdragen tot het welzijn van de medewerkers. Die opdracht zijn de formele verzoeken voor ongewenst gedrag op het werk (pesten, geweld en ongewenst gedrag op het werk). Aan de hand van mijn thesisonderzoek hoop ik een antwoord te vinden op deze vraag. Hoe precies? Ik wil graag polsen naar de verwachtingen en ervaringen van verschillende welzijnsactoren, waaronder jullie als **werkgevers, HR en interne preventieadviseurs (of andere welzijnsactoren die de werkgever ondersteunen)**.

.Het doel is om de voorziene psychosociale ondersteuning te evalueren, en van daaruit suggesties te doen om de effectiviteit van de psychosociale ondersteuning te verhogen. Mag ik jullie daarom **10 minuten** van jullie tijd vragen om volgende vragenlijst in te vullen?

Gegevensverwerking

De volgende vragenlijst staat in teken van het actieonderzoek die Laetitia Huart, preventie-adviseur psychosociale aspecten in opleiding van Attentia, voert in kader van de specialisatie opleiding tot preventie-adviseur psychosociale aspecten bij Prevent.

Laetitia Huart en Attentia engageren zich ertoe om uw privacy ten volle respecteren en uw gegevens enkel te gebruiken in kader van het actieonderzoek “de formele psychosociale verzoeken voor ongewenst grensoverschrijdend gedrag in de praktijk”. Uw persoonlijke gegevens en uw

antwoorden op de vragenlijst zullen enkel worden verwerkt met als doel een analyse van de onderzoeksvraag. U vindt meer informatie over de verwerking van uw gegevens terug op volgende link : <https://www.attentia.be/nl/lp/corporate/privacyverklaring>.

Niettemin is het mogelijk dat de collectieve en anonieme resultaten van het actieonderzoek door Attentia zullen worden gepubliceerd op publieke platformen.

- Ik ga akkoord en wens deel te nemen aan de vragenlijst
- Ik ga niet akkoord en wenst dus niet deel te nemen aan de vragenlijst

Demografische gegevens

In welke regio werkt u?

- Vlaanderen
- Brussel
- Wallonië

Wat is uw functie binnen de onderneming?

- Hoofd van de onderneming (CEO)
- (Directeur) Human Resources
- IPA
- Andere:

Hoeveel ervaring heeft u reeds in die functie?

- 0 - 5 jaar
- 5 - 10 jaar
- 10 - 15 jaar
- 15 - 20 jaar
- > 20 jaar

Wat is de grootte van de onderneming?

- <50 medewerkers
- Tussen de 50 en 100 medewerkers
- Tussen de 100 en 250 werknemers
- Tussen de 250 en 1000 medewerkers
- > 1000 medewerkers

Psychosociale Interventies

Het volgende deel van de vragenlijst zal zich toespitsen op de verschillende oplossingen die de vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten voorstellen aan medewerkers die moeilijkheden ondervinden op het werk (de zogenoemde psychosociale interventies).

Om het onderwerp in te leiden, zal u een video te zien krijgen met een toelichting over de psychosociale ondersteuning waarop de medewerkers beroep op kunnen doen.

- Ik wens de video te bekijken
- Ik ken de psychosociale interventies en wens door te gaan naar de eerste vraag

Welke psychosociale ondersteuning kan een bedrijf voorzien voor medewerkers die moeilijkheden of problemen ondervinden op het werk?

<https://www.youtube.com/watch?v=UzjBluohfIM>

In welke mate bent u op de hoogte van de mogelijkheid van medewerkers om psychosociale ondersteuning te vragen aan een vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten (zogenoemde psychosociale interventies) ?

a) hetzij een informele psychosociale interventie : (opvolg)gesprekken met een eventueel 3e persoon om samen op zoek te gaan naar oplossingen

b) hetzij een formele psychosociale interventie; de preventieadviseur psychosociale aspecten het mandaat geven om een onpartijdig onderzoek te voeren waarna de werkgever (op basis van het advies van die laatste) zal beslissen over de maatregelen die als oplossing kunnen dienen

Lineaire schaalvraag van 1 tot 4

- Ik ben daar helemaal niet op de hoogte van
- Ik ben daar zeer goed van op de hoogte

Heeft u reeds melding gehad van een formele psychosociale interventie voor ongewenst gedrag op het werk?

*(Volgens de wetgeving voor 2014, het koninklijk besluit van 17 mei 2007, gekend onder de term "klacht")

- Ja
- Nee

INDIEN JA

In welke mate ervaarde u het ontvangen formeel verzoek voor ongewenst gedrag op het werk als een verassing (m.a.w. had u het verzoek al dan niet verwacht) ?

Lineaire schaalvraag van 1 tot 4

- Ik had het formele verzoek helemaal niet zien aankomen
- Ik had het formele verzoek verwacht

INDIEN JA

Wist u op het moment van de melding wat uw rol en verantwoordelijkheden zijn in kader van een psychosociaal formeel verzoek?

- Ja
- Nee

Indien u een melding zou ontvangen voor een psychosociaal formeel verzoek, zou u weten wat uw rol en verantwoordelijkheden zijn?

- Ja
- Nee

Wanneer beslissen medewerkers volgens u om de stap naar een preventie adviseur psychosociale aspecten voor formele psychosociale interventie voor ongewenst gedrag op het werk- FR?

Matrix vraag

Kolommen

Absoluut niet

- Waarschijnlijk niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker en vast
- Ik weet het niet

Rijen

- Indien de medewerker niet wenst te zoeken naar een oplossing via gesprekken met de leidinggevende, vakbond, HR of anderen met tussenkomst van de vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten
- Indien de gesprekken zonder tussenkomst van vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten niet leiden tot een oplossing
- Indien de gesprekken met tussenkomst van vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten niet leiden tot een oplossing
- Indien de verzoeker zich reeds gewend heeft tot de werkgever en de leidinggevende zonder tot een oplossing te komen
- Indien de verzoeker zich reeds gewend heeft tot de vakbondsafgevaardigde zonder tot een oplossing te komen
- Indien de vakbondsafgevaardigde de medewerker doorverwijst naar de preventieadviseur psychosociale aspecten
- Indien de hiërarchische lijn de medewerker doorverwijst naar de preventieadviseur psychosociale aspecten
- Indien een collega, vrienden of familie de medewerker doorverwijst naar de preventieadviseur psychosociale aspecten

Wat is de motivatie van de medewerkers volgens u om een formeel psychosociaal verzoek voor ongewenst gedrag op het werk op te starten (m.a.w. welke uitkomst verwachten zij)?

Matrix vraag

Kolommen

- Absoluut niet
- Waarschijnlijk niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker en vast
- Ik weet het niet

Rijen

- Een einde te stellen aan de feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen die de persoon heeft ervaren
- Erkenning voor die feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen heeft ervaren die de persoon heeft ervaren
- Rechtvaardigheid voor de feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen die de persoon heeft ervaren
- Een signaal uit te sturen naar de werkgever om meer aandacht te hebben voor het psychosociaal welzijn van de medewerkers
- Dat de dader van feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen wordt gesanctioneerd
- Een schadevergoeding te verkrijgen voor die feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen die de persoon heeft ervaren
- Op basis van het verslag van de preventie adviseur psychosociale aspecten naar de rechtbank te stappen

- Dat de preventie adviseur psychosociale aspecten de feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag zal aankaarten bij de werkgever

Zijn er u nog andere redenen volgens u waarvoor een medewerkers de stap zet naar een preventie adviseur psychosociale aspecten om een formele psychosociale interventie voor ongewenst gedrag op het werk op te starten?

*open vraag

Wat verwacht u als werkgever van het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten volgend op de analyse van de specifieke arbeidssituatie?

Matrix vraag

Kolommen

- Absoluut niet
- Eerder niet
- Eerder wel
- Absoluut

Rijen

- Een overzicht ontvangen over de elementen die de situatie positief en/of negatief beïnvloeden
- Een heldere conclusie over het al dan niet bestaan van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag in de specifieke situatie
- Een concreet stappenplan over hoe ik als werkgever de situatie verder moet aanpakken
- Een gedetailleerde analyse van de situatie, met wetenschappelijke theorieën die de situatie helpen te begrijpen
- Een overzicht van alle feiten, en hoe de verschillende partijen zich verhouden ten opzichte van de feiten
- Een overzicht van mogelijke maatregelen waaruit ik als werkgever kan kiezen

Heeft u nog andere verwachtingen over het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten die nog niet vermeld zijn?

*open vraag

In welke mate helpt het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten de werkgever te beslissen over de maatregelen om de herhaling van feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag te voorkomen?

- Helemaal niet
- Eerder niet
- Eerder wel
- Absoluut

In welke mate helpt het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten de werkgever te beslissen over maatregelen om een einde te stellen aan feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen?

- Helemaal niet
- Eerder niet

<ul style="list-style-type: none"> ○ Eerder wel ○ Absoluut
<p>INDIEN eerder niet of helemaal niet</p> <p>Wat maakt dat u van mening bent dat het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten eerder niet of waarschijnlijk niet helpt om te beslissen over maatregelen die een einde dienen te stellen aan feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk?</p> <p>*open vraag</p>
<p>INDIEN eerder wel of absoluut</p> <p>Wat maakt dat u van mening bent dat het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten eerder wel of waarschijnlijk wel helpt om maatregelen te nemen die een einde dienen te stellen aan feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk?</p> <p>*open vraag</p>
<p>In welke mate ervaart u een formeel verzoek voor ongewenst grensoverschrijdend gedrag als constructief, als actie die kan helpen om tot een oplossing te komen?</p> <p>Schaalvraag 1 tem 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Het formele verzoek helpt absoluut niet om tot een oplossing te komen ○ Het formele verzoek helpt zeker en vast wel om een oplossing te vinden
<p>INDIEN eerder niet of helemaal niet</p> <p>Wat maakt dat u het formele verzoek voor pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag niet (echt) ervaart als constructieve stap?</p> <p>*open vraag</p>
<p>INDIEN eerder wel of absoluut</p> <p>Wat maakt dat u het formele verzoek voor pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag eerder wel of absoluut ervaart als constructieve stap?</p> <p>*open vraag</p>
<p>Bedankt voor uw deelname!</p>

8.4 Vragenlijst vakbonden

De formele psychosociale verzoeken voor pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag in de praktijk

Als preventieadviseur psychosociale aspecten in opleiding heb ik de voorbije 3 jaar verschillende opdrachten mogen meewerken om het psychosociaal welzijn van medewerkers in verschillende organisaties te bevorderen. Bij één specifieke opdracht stel ik mij vragen over de concrete meerwaarde van mijn rol als preventieadviseur psychosociale aspecten in het daadwerkelijk bijdragen tot het welzijn van de medewerkers. Die opdracht zijn de formele verzoeken voor pesten, geweld en ongewenst gedrag op het werk. Aan de hand van mijn thesisonderzoek hoop ik een antwoord te vinden op deze vraag. Hoe precies? Ik wil graag polsen naar de verwachtingen en ervaringen van verschillende welzijnsactoren, waaronder vakbondsafgevaardigden.

Het doel is om de voorziene psychosociale ondersteuning te evalueren, en van daaruit suggesties te doen om de effectiviteit van de psychosociale ondersteuning te verhogen. Mag ik jullie daarom **10 minuten** van jullie tijd vragen om volgende vragenlijst in te vullen?

Gegevensverwerking

De volgende vragenlijst staat in teken van het actieonderzoek die Laetitia Huart, preventie-adviseur psychosociale aspecten in opleiding van Attentia, voert in kader van de specialisatie opleiding tot preventie-adviseur psychosociale aspecten bij Prevent.

Laetitia Huart en Attentia engageren zich ertoe om uw privacy ten volle te respecteren en uw gegevens enkel te gebruiken in kader van het actieonderzoek “de formele psychosociale verzoeken voor pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag in de praktijk”. Uw persoonlijke gegevens en uw antwoorden op de vragenlijst zullen enkel worden verwerkt met als doel een analyse van de onderzoeksvraag. U vindt meer informatie over de verwerking van uw gegevens terug op volgende de website van Attentia: <https://www.attentia.be/nl/lp/corporate/privacyverklaring>.

Niettemin is het mogelijk dat de collectieve en anonieme resultaten van het actieonderzoek door Attentia zullen worden gepubliceerd op publieke platformen.

- Ik ga akkoord en wens deel te nemen aan de vragenlijst
- Ik ga niet akkoord en wenst dus niet deel te nemen aan de vragenlijst

Demografische gegevens

In welke regio werkt u?

- Vlaanderen
- Brussel
- Wallonië

Hoeveel ervaring heeft u reeds als vakbondsafgevaardigde?

- 0 - 5 jaar
- 5 - 10 jaar
- 10 - 15 jaar

- 15 - 20 jaar
- > 20 jaar

Wat is de tijd die u als vakbondsafgevaardigde in de praktijk nodig heeft om uw syndicaal mandaat zo goed mogelijk uit te voeren?

Ik besteed 100% van mijn werktijd aan syndicale taken

Ik besteed een overgroot deel mijn werktijd aan syndicale taken (> 50%)

Ik besteed ongeveer de helft van mijn werktijd aan syndicale taken (50%)

Ik besteed een minderheid van mijn werktijd aan syndicale taken (<50%)

Wat is de grootte van de onderneming?

- <50 medewerkers
- Tussen de 50 en 100 medewerkers
- Tussen de 100 en 250 werknemers
- Tussen de 250 en 1000 medewerkers
- > 1000 medewerkers

Psychosociale Interventies

Het volgende deel van de vragenlijst zal zich toespitsen op de verschillende oplossingen die de vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten voorstellen aan medewerkers die moeilijkheden ondervinden op het werk (de zogenoemde psychosociale interventies).

Om het onderwerp in te leiden, zal u een video te zien krijgen met een toelichting over de psychosociale ondersteuning waar medewerkers beroep op kunnen doen.

- Ik wens de video te bekijken
- Ik ken de psychosociale interventies en wens door te gaan naar de eerste vraag

Welke psychosociale ondersteuning kan een bedrijf voorzien voor medewerkers die moeilijkheden of problemen ondervinden op het werk?

<https://www.youtube.com/watch?v=UzjBluohfIM>

In welke mate bent u op de hoogte van de mogelijkheid van medewerkers om psychosociale ondersteuning te vragen aan een vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten (zogenoemde psychosociale interventies) ?

a) hetzij een informele psychosociale interventie : (opvolg)gesprekken met een eventueel 3e persoon om samen op zoek te gaan naar oplossingen

b) hetzij een formele psychosociale interventie; de preventieadviseur psychosociale aspecten het mandaat geven om een onpartijdig onderzoek te voeren waarna de werkgever (op basis van het advies van die laatste) zal beslissen over de maatregelen die als oplossing kunnen dienen

Lineaire schaalvraag van 1 tot 4

- Ik ben daar helemaal niet op de hoogte van
- Ik ben daar zeer goed van op de hoogte

Bent u reeds in aanraking geweest met de formele psychosociale interventie pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag (in hoedanigheid van vakbondsafgevaardigde)?

*(Volgens de wetgeving voor 2014, het koninklijk besluit van 17 mei 2007, gekend onder de term "klacht")

- Ja
- Nee

INDIEN JA

Indien ja, welke rol heeft u in dat geval opgenomen ?

Ik heb de medewerker doorverwezen naar preventie adviseur psychosociale aspecten

Ik ben samen met de medewerker op gesprek bij een preventie adviseur psychosociale aspecten

Ik heb samen met de medewerker de nodige formaliteiten opgesteld (zoals de Modelbrief)

Ik heb de opvolging voorzien wanneer de medewerker reeds het bedrijf heeft verlaten

Andere:

Wanneer zou u medewerkers doorverwijzen naar een preventie adviseur psychosociale aspecten voor formele psychosociale interventie voor pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag?

Matrix vraag

Kolommen

Absoluut niet

- Zeker niet
- Waarschijnlijk niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker en vast

Rijen

- Indien de medewerker niet wenst te zoeken naar een oplossing via gesprekken met de leidinggevende, vakbond, HR of anderen met tussenkomst van de vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten
- Indien de gesprekken zonder tussenkomst van vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten niet leiden tot een oplossing
- Indien de gesprekken met tussenkomst van vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten niet leiden tot een oplossing
- Indien de verzoeker zich reeds gewend heeft tot de werkgever en de leidinggevende zonder tot een oplossing te komen
- Indien de verzoeker zich reeds gewend heeft tot de vakbondsafgevaardigde zonder tot een oplossing te komen
-

Met welk doel of uitkomst zou u medewerkers doorverwijzen om een formeel psychosociaal verzoek voor pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag op te starten?

Matrix vraag

Kolommen

- Absoluut niet

- Waarschijnlijk niet
- Waarschijnlijk wel
- Zeker en vast
- Ik weet het niet

Rijen

- Om een einde te stellen aan de feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen die de persoon heeft ervaren
- Om erkenning voor die feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen heeft ervaren die de persoon heeft ervaren
- Om rechtvaardigheid voor de feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen die de persoon heeft ervaren
- Om een signaal uit te sturen naar de werkgever om meer aandacht te hebben voor het psychosociaal welzijn van de medewerkers
- Om de dader van feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen te sanctioneren
- Om een schadevergoeding te verkrijgen voor die feiten van pesten, geweld of ongewenst seksuele gedragingen die de persoon heeft ervaren
- Om op basis van het verslag van de preventie adviseur psychosociale aspecten naar de rechtbank te stappen
- Zodat de preventie adviseur psychosociale aspecten de feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag zal aanklaarten bij de werkgever
- Bij feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag moet sowieso een formeel verzoek worden opgestart, ongeacht de (gewenste) uitkomst

Zijn er u nog andere gevallen waar u de medewerkers zou doorverwijzen naar een preventie adviseur psychosociale aspecten voor formele psychosociale verzoek voor pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag?

*open vraag

In welke mate helpt een formeel verzoek voor pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag om de herhaling van dergelijke feiten in de andere arbeidssituaties te vermijden?

- Helemaal niet
- Eerder niet
- Eerder wel
- Absoluut

In welke mate helpt een formeel verzoek voor pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag om de een einde te stellen aan feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag?

- Helemaal niet
- Eerder niet
- Eerder wel
- Absoluut

<p>INDIEN eerder niet of helemaal niet</p> <p>Wat maakt dat u van mening bent dat het formele verzoek eerder niet of waarschijnlijk niet helpt om te beslissen over maatregelen die een einde dienen te stellen aan feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk?</p> <p>*open vraag</p>
<p>INDIEN eerder wel of absoluut</p> <p>Wat maakt dat u van mening bent dat het formele verzoek eerder wel of waarschijnlijk wel helpt om maatregelen te nemen die een einde dienen te stellen aan feiten van pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk?</p> <p>*open vraag</p>
<p>In welke mate ervaart u een formeel verzoek voor ongewenst grensoverschrijdend gedrag als constructief, als actie die kan helpen om tot een oplossing te komen?</p> <p>Schaalvraag 1 tem 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Het formele verzoek helpt absoluut niet om tot een oplossing te komen <input type="radio"/> Het formele verzoek helpt zeker en vast wel om een oplossing te vinden
<p>Bedankt voor uw deelname!</p>

8.5 Privacyverklaring

Binnen Attentia werd een programma opgezet en uitgewerkt onder leiding van de Data Protection Officer (DPO) met als doel de persoonsgegevens van de medewerkers van onze klanten (klanten zijn de ondernemingen zijn die aangesloten zijn bij Attentia of een beroep doen op de diensten van Attentia) en van onze eigen medewerkers te verwerken conform de geldende gegevensbeschermingswetgeving op Europees en nationaal niveau.

Het doel van deze privacyverklaring is jou te informeren over hoe Attentia persoonsgegevens verzamelt en verwerkt.

Deze privacyverklaring geldt voor de persoonsgegevens die verwerkt worden door de verschillende entiteiten van Attentia en is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van alle (potentiële) klantenrelaties en het gebruik van onze websites, applicaties en kantoren.

1. Wat is het wettelijk kader?

Attentia verwerkt persoonsgegevens conform de wettelijke vereisten vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), beter bekend als de General Data Protection Regulation of "GDPR", en de Belgische wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Gezien alle juridische entiteiten van Attentia gevestigd zijn binnen de Europese Economische Ruimte ("EER"), is de AVG van toepassing op alle verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens die plaatsvinden in de context van onze dienstverleningen.

2. Attentia juridische entiteiten

De juridische entiteiten van Attentia bieden uiteenlopende diensten aan in het kader waarvan persoonsgegevens verzameld en verwerkt worden. Hieronder vind je een overzicht van onze juridische entiteiten:

3. Welke persoonsgegevens verwerkt Attentia over jou?

Onder "persoonsgegevens" begrijpt Attentia alle informatie over een geïdentificeerd of identificeerbare natuurlijk persoon ("de betrokkene"), conform de definitie in artikel 4 van de AVG.

Afhankelijk van de specifieke dienstverlening verzamelt Attentia voornamelijk de volgende categorieën van persoonsgegevens : identificatiegegevens, contactgegevens, financiële gegevens, samenstelling van het gezin, persoonlijke kenmerken, opleiding en vorming, beroep en betrekking, medisch gegevens en gegevens met betrekking tot surfgedrag.

4. Om welke redenen verwerkt Attentia persoonsgegevens?

Attentia verzamelt en gebruikt persoonsgegevens enkel voor specifieke, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden en zal persoonsgegevens niet gebruiken op een met die doeleinden onverenigbare wijze.

De voornaamste doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens zijn:

Het organiseren en uitvoeren van onze brede waaier aan diensten; Voor de uitvoering van de verschillende diensten verwerkt Attentia op grote schaal persoonsgegevens van medewerkers van haar klanten, zowel in het kader van de dienstverlening als sociaal secretariaat, als in het kader van de dienstverlening externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. Deze persoonsgegevens zijn noodzakelijk om de gevraagde diensten te kunnen verlenen en zijn telkens beperkt tot de minimaal noodzakelijke gegevens.

5. Op welke juridische grond baseert Attentia zich voor de verwerking van persoonsgegevens?

De juridische grond op basis waarvan Attentia persoonsgegevens verwerkt, kan verschillen naargelang het specifieke scenario waarin persoonsgegevens door Attentia worden verzameld en verwerkt.

Voor de gewone categorieën van persoonsgegevens (de categorieën van persoonsgegevens die niet behoren tot de categorieën opgesomd in artikel 9 en 10 AVG):

Voorbeelden per verwerkingsgrond, toestemming (art. 6(1)(a) AVG), noodzakelijk voor de uitvoering van een contract (art. 6(1)(b) AVG), noodzakelijk voor het vervullen van onze wettelijke verplichtingen (art. 6(1)(c) AVG), op basis van gerechtvaardigde belangen (art. 6(1)(f) AVG)

Het verwerken van speciale categorieën van persoonsgegevens door Attentia als erkende dienst voor preventie en bescherming op het werk wordt wettelijk geregeld door de Codex Welzijn op het Werk. Persoonsgegevens worden door Attentia dus rechtmatig verwerkt op basis van bepalingen in het toepasselijke arbeidsrecht.

6. Kwalificeert Attentia als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker?

Als externe dienst voor preventie & bescherming kwalificeert Attentia steeds als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van medewerkers van klanten.

7. Met welke derde partijen worden persoonsgegevens gedeeld?

Attentia geeft jouw persoonsgegevens enkel door aan derde partijen in de volgende gevallen:

Indien de doorgifte van persoonsgegevens noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening;

Indien er op Attentia een wettelijke verplichting rust om persoonsgegevens door te geven;

Indien een uitdrukkelijk mandaat werd gegeven door onze klanten en/of betrokken individuen voor een specifieke doorgifte van hun persoonsgegevens.

Indien je één van onderstaande rechten wenst uit te oefenen, kan je hiervoor contact opnemen met onze DPO via privacy@attentia.be of per brief via:

ATTENTIA

Ter attentie van de Data Protection Officer

Sluisweg 1 bus 2, 9000 Gent

België

OPGELET! Aangezien Attentia in elk geval wil vermijden je persoonsgegevens openbaar te maken aan de verkeerde persoon, wordt bij elk verzoek gevraagd om een correcte identificatie van de betrokkene. Daarom vraagt Attentia je om bij jouw verzoek ook een kopie van de voorzijde van je identiteitskaart mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en rijksregisternummer zwart.

8.1. Recht van inzage

Je hebt het recht om bij Attentia na te vragen of Attentia je persoonsgegevens verwerkt en, als dat het geval is, om die gegevens in te kijken en bijkomende informatie te ontvangen over:

De doeleinden waarvoor Attentia deze persoonsgegevens verwerkt;

De betrokken categorieën van persoonsgegevens;

De ontvangers (indien jouw gegevens effectief aan andere partijen worden bezorgd);

Indien mogelijk, de bewaartermijn of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;

De informatie waarover Attentia beschikt over de bron van de gegevens indien Attentia persoonsgegevens via een derde verkrijgen;

Het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming.

Bij aanvraag ontvang je een gratis kopie van de verwerkte gegevens. Een administratieve kost zal worden aangerekend voor elke bijkomende kopie die wordt aangevraagd.

8.2. Recht op rectificatie

Indien je vaststelt dat de persoonsgegevens die door Attentia worden verwerkt onvolledig, foutief, of verouderd zijn, heb je het recht dit te laten rechtzetten.

8.3. Recht op gegevenswissing ('recht op vergetelheid')

De AVG voorziet ook in het recht om je persoonsgegevens die Attentia verwerkt te laten verwijderen. Dergelijk verzoek kun je indienen in de volgende omstandigheden:

Je persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt door Attentia;

Je trekt je eerdere toestemming voor de verwerking in en er is geen andere rechtsgrond waar Attentia zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;

Je maakt bezwaar tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en er bestaan geen zwaarder doorwegende, gerechtvaardigde gronden voor de (verdere) verwerking door Attentia;

Je persoonsgegevens worden onrechtmatig verwerkt;

Je persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting;

Je persoonsgegevens werden verzameld toen je nog minderjarig was.

Opgelet! Wanneer de verwerking van je gegevens noodzakelijk is in het kader van een gerechtelijk onderzoek, kan je verzoek om je persoonsgegevens te wissen niet worden uitgevoerd. Indien gewenst, zal Attentia je daar verder over informeren.

8.4. Recht op beperking van de verwerking

Je hebt het recht om de beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verzoeken indien één van de volgende elementen van toepassing is:

Je betwist de juistheid van je persoonsgegevens: het gebruik ervan wordt beperkt gedurende een periode die Attentia in staat stelt de juistheid van de gegevens te controleren;

De verwerking van je persoonsgegevens is onrechtmatig: in plaats van het wissen van je gegevens, verzoek je om beperking van het gebruik ervan;

Zolang er nog geen beslissing is genomen over de uitoefening van je recht op bezwaar tegen de verwerking, verzoek je om het gebruik van je persoonsgegevens te beperken;

8.5. Recht op overdraagbaarheid van gegevens

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens op te vragen en in een gestructureerde, gangbare en machine-leesbare vorm te verkrijgen. Dit kan enkel voor de persoonsgegevens die jijzelf hebt verstrekt aan Attentia, gebaseerd op toestemming of na overeenkomst. In alle andere gevallen is dit recht niet van toepassing, bijvoorbeeld wanneer de verwerking van je gegevens door Attentia gebeurt op basis van een wettelijke verplichting.

8.6. Recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens indien de verwerking kadert in het gerechtvaardigd belang van Attentia of in het kader van het algemeen belang.

Dit is bijvoorbeeld het geval indien Attentia jou op basis van gerechtvaardigde belangen direct marketing communicatie toestuurt voor gelijkaardige producten of diensten die je reeds bij Attentia hebt aangekocht en je deze informatie niet langer wenst te ontvangen.

9. Hoe lang houdt Attentia je persoonsgegevens bij?

IN het kader van de diensten als externe dienst voor preventie & bescherming dient Attentia de wettelijke bepalingen inzake het bewaren van persoonsgegevens na te leven.

De specifieke wettelijke verplichtingen omtrent het bewaren van persoonsgegevens als externe dienst voor preventie en bescherming op het werk zijn terug te vinden in de Codex Welzijn op het Werk.

In het kader van onze andere diensten hanteert Attentia het algemeen principe en houden we persoonsgegevens slechts zo lang bij als nodig om de doelstellingen waarvoor de persoonsgegevens werden verzameld te bereiken.

10. Hoe beveiligt Attentia jouw persoonsgegevens?

Attentia voorziet gepaste technische en organisatorische maatregelen om alle persoonsgegevens die worden verwerkt correct te beschermen tegen toevallige, onwettige of ongeoorloofde vernietiging, verlies, wijziging, toegang, bekendmaking of gebruik.

Binnen Attentia zijn zowel een Data Protection Officer als een Information Security Officer aangesteld die het niveau van beveiliging van persoonsgegevens monitoren en verder optimaliseren. Op aanvraag kan aan onze klanten meer informatie worden bezorgd over de concrete beveiligingsmaatregelen die Attentia neemt ter bescherming van persoonsgegevens.

11. Links naar andere websites

De Attentia website kan links bevatten naar websites die worden beheerd door andere ondernemingen die geen deel uitmaken van Attentia. Attentia is in geen geval verantwoordelijk voor de inhoud van deze websites, noch voor enige verwerking van persoonsgegevens door derde partijen die deze websites beheren.

12. Contacteer ons

Voor alle vragen rond de verwerking van persoonsgegevens door Attentia kun je ons contacteren via privacy@attentia.be. Onze Data Protection Officer zal jouw vraag met de nodige aandacht bekijken en, waar mogelijk, jou de gevraagde informatie verschaffen.