

# De doos van Pandora

## Praktijkervaringen van een externe dienst Preventie en Bescherming op het Werk

*Juni 2002. De eerste informele klachten ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk bereiken het departement psychosociale aspecten van IDEWE. Dit terwijl de bedrijven zich nog maar net in orde beginnen te stellen met de nieuwe wetgeving door de aanstelling van een preventieadviseur psychosociale aspecten en interne vertrouwenspersonen. Gezien de hoge vereisten voor de functie van een interne preventieadviseur psychosociale aspecten blijkt al gauw dat de meeste bedrijven in deze fase beroep dienen te doen op een externe dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (PBW). Deze dienst die als kernopdracht preventie heeft en ook ondersteunend kan werken om een preventief beleid omtrent psychosociale aspecten uit te werken, krijgt er een opdracht bij, dit keer op individueel niveau, namelijk klachtenbemiddeling. In onderstaand artikel worden de belangrijkste aandachtspunten vanuit de ervaring van één jaar werken met ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk aangesneden. Nog vele vragen blijven onbeantwoord, maar het staat vast dat een boeiende zoektocht is begonnen...*

### **Een thema in stroomversnelling... ook voor externe diensten**

Een eerste drukte voor de externe diensten bij IDEWE wordt veroorzaakt door de vele informatievragen over de nieuwe wetgeving en over de aanstelling van een preventieadviseur en vertrouwenspersonen. Naast een exacte nominatieve aanstelling vragen honderden comités PBW aan de aangeduide preventieadviseurs zich te komen voorstellen voor akkoord en dit vòòr eind december 2002.

Begin 2003 bereikt de eerste formele klacht het departement psychosociale aspecten en sindsdien lopen er een 150-tal klachtendossiers, waarvan meer dan één derde formele klachten betreft. *Werknemers die zich reeds lang slachtoffer voelen van feiten van ongewenst gedrag op het werk krijgen plots een kanaal om iets met deze klachten te doen en vonden op vrij korte tijd de weg.* Deze drempelverlaging kan natuurlijk alleen maar aangemoedigd worden, doch de externe diensten dienden meteen klaar te staan met goede systemen om deze klachten te registreren en te klasseren, en om er op een degelijke en wettelijk juiste manier mee om te gaan.

*Niet alleen de klachten, maar ook de gelijktijdige vraag van bedrijven naar beleidsondersteuning zoals het uitwerken van procedures, de aanpassing van het arbeidsreglement en het sensibiliseren van leidinggevenden zorgde in het voorjaar 2003 voor een ware overrompeling voor de externe diensten. Het werd een immense uitdaging om de klanten tevreden te houden, vermits de vraag het aanbod sterk overtrof. Bovendien werd duidelijk dat het in de praktijk omgaan met dit thema en de toepassing van de wetgeving een ware zoektocht is voor de verschillende partners betrokken bij dit thema: werkgevers, HR-diensten, vakbondsafgevaardigden, de wetgever zelf, juristen, preventieadviseurs veiligheid die vaak intern werden aange-*

duid in bedrijven als contactpersoon, vertrouwenspersonen en... de externe diensten Preventie en Bescherming op het Werk.

## **Gestart met een onduidelijk mandaat**

Een moeilijk gegeven waarmee de externe preventieadviseur in de eerste periode na het verschijnen van de wetgeving te maken krijgt, is *dat de klachten van werknemers reeds binnenkomen voordat het bedrijf procedures heeft uitgewerkt, laat staan dat er al een kennismaking had plaatsgevonden tussen de externe dienst PBW en het bedrijf*. Een belangrijke randvoorwaarde om goede stappen te nemen na een eerste gesprek met de klager, is te weten welk mandaat er gegeven wordt aan de preventieadviseur. Mogen er informele gesprekken gevoerd worden met medewerkers en leidinggevenden? Is een tussenkomst mogelijk zonder de werkgever te verwittigen? Wordt er aanvaard dat er beleidsadviezen geformuleerd worden en via welk kanaal worden deze gecommuniceerd?

Als deze afspraken op voorhand gemaakt worden, is de beweegruimte en het kader waarbinnen de preventieadviseur fungeert duidelijk. *Nog beter is het natuurlijk een vertrouwensrelatie op te bouwen met de werkgever*. Als de werkgever kan ervaren en erop kan vertrouwen dat de preventieadviseur neutraal optreedt en dat deze telkens de twee partijen beluistert vooraleer een genuanceerd advies uit te spreken, zal dat advies ook beter aanvaard worden. Bedrijven deden tot hiertoe enkel op vraag en sporadisch een beroep op externe diensten PBW voor het uitwerken van psychosociale thema's zoals stress, ziekteverzuim, alcohol- en drugbeleid. Voor de werkgevers is de preventieadviseur psychosociale aspecten nog geen vertrouwd figuur en, meer nog, vaak zelfs een nieuw begrip. Om die reden is inmiddels gebleken dat het op z'n minst kunnen voeren van een eerste neutraal kennismakingsgesprek met de werkgever reeds kan helpen om sneller de juiste stappen te zetten in geval van klachten.

Het tussenkomen bij klachten wordt nog sterk vereenvoudigd als de preventieadviseur psychosociale aspecten (en ook de vertrouwenspersonen) eerst mee betrokken wordt bij het uitwerken van de procedures. Wat regelmatig voorkomt is dat bedrijven wel correct en tijdig het arbeidsreglement hebben aangepast met vermelding van de wettelij-

ke procedures, maar dat er geen afspraken en klachtenprocedures op maat worden uitgewerkt met onduidelijkheid tot gevolg wanneer er effectief dient tussengekomen te worden door vertrouwenspersonen of preventieadviseur. Om die reden kiezen sommige organisaties er zelfs voor om naast de tekst in het arbeidsreglement een verfijnde procedure uit te werken samen met de interne contactpersonen (personeelsdienst, vertrouwenspersonen, preventieadviseur veiligheid, ...). Daarin wordt dan expliciet elke stap die kan worden gezet bij het binnenkomen van een klacht uitgeschreven.

Ook andere afspraken over tussenkomsten kunnen duidelijkheid scheppen. Zo kan afgesproken worden om bij elk gepland ontslag aan de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur te vragen of er met deze persoon een informele bemiddeling loopt, zodat men hiermee kan rekening houden. *Intussen is immers gebleken hoe belangrijk het is om de informele procedure te scheiden van de formele procedure*. De preventieadviseur of vertrouwenspersoon tracht de werkgever te stimuleren om bij een informele tussenkomst door één van beiden eerder niet sanctionerend op te treden. *De informele fase* is naar de toekomst gericht en tracht het ongewenst gedrag op informele wijze te doen stoppen. Indien de klager of aangeklaagde in een informele fase toch gesanctioneerd wordt door ontslag, wordt impliciet het signaal gegeven aan de werknemers om sneller een formele klacht in te dienen. Zo genieten ze van de ontslagbescherming die enkel geldt tijdens een formele klachtenprocedure. Ook al wordt in *een formele fase* bemiddeling ook nog overwogen; toch ligt bij een intern onderzoek de nadruk op het onderzoeken van de grondheid van de klacht en wordt er dus meer naar het verleden gekeken dan naar de toekomst. Waar de klager in de informele fase zelf bepaalt welke stappen worden gezet en met wie wordt gesproken, laat deze in de formele fase het proces meer over aan de preventieadviseur. Naar aanleiding van een intern onderzoek kunnen dan ook corrigerende en sanctionerende maatregelen volgen. Deze maatregelen worden best op voorhand duidelijk afgesproken en opgenomen in een preventief beleid. Dan weten medewerkers waaraan zij zich kunnen verwachten wanneer zij een bepaald grensoverschrijdend gedrag stellen. Dit vraagt natuurlijk een proactieve houding vanuit het bedrijfsbeleid.

Dat het krijgen van een duidelijk mandaat zo belangrijk is, heeft ook met de aard van de problematiek te maken. Uit de klachten over pesterijen werd reeds snel duidelijk *dat er naast individuele factoren vaak ook structurele oorzaken een rol spelen die op team- of organisatieniveau dienen te worden aangepakt zoals organisatorische problemen of inconsistenties binnen de organisatie. Het is niet vanzelfsprekend dat een preventieadviseur beleidsadviezen formuleert op die niveaus.* Om die reden is er wel vrij snel werk gemaakt van de bescherming van de functie van preventieadviseur psychosociale aspecten. Deze bescherming kan natuurlijk een ruggesteun betekenen, maar men mag niet vergeten dat bij veel bedrijven die aangesloten zijn bij zo'n externe dienst ook bedrijfsartsen en preventieadviseurs veiligheid van diezelfde externe dienst PBW werkzaam zijn. De werkgever kan dreigen om naar aanleiding van het optreden van de preventieadviseur inzake pesten, van externe dienst te veranderen.

*Een goede, maar neutrale relatie met de werkgever met duidelijke afspraken is dus van levensbelang voor het goed functioneren van de externe preventieadviseurs psychosociale aspecten.*

## **Nieuwe accenten... ook voor de interne vertrouwenspersonen**

Niet alleen was de aanpak van dit thema en het behandelen van psychosociale thema's tot op individueel niveau een nieuw en tot hiertoe vreemd gegeven voor een dienst die zich vooral met preventie op organisatie- en teamniveau bezighield. Ook de vertrouwenspersonen werden geconfronteerd met nieuwe aandachtspunten in vergelijking met hun vroegere functie als vertrouwenspersoon voor ongewenst seksueel gedrag op het werk. Ondanks het feit dat het behandelen van klachten omtrent ongewenst seksueel gedrag op het werk ook vaak leidt tot adviezen met betrekking tot het beleid van de organisatie zoals gescheiden toiletten, geen geïsoleerde werkplekken, meer evenwicht in de groepssamenstelling qua geslacht, en zo meer, toch speelt deze thematiek zich vaker af op het interpersoonlijke niveau dan pesterijen op het werk. *Bij het behandelen van pesten merkt men bijna steeds ook structurele aandachtspunten op. Doorgaans dient men leidinggevenden te betrekken en te sensibiliseren voor het opnemen van bepaalde*

*verantwoordelijkheden. Bovendien dient men soms leidinggevenden aan te spreken als aangeklaagde.* Dit is niet alleen zo wanneer deze effectief ook feiten gepleegd heeft, maar ook wanneer de leidinggevende genoemd wordt als betrokken partij of dit als dusdanig ervaren wordt door de klager, omdat de leidinggevende niet is tussengekomen om een einde te stellen aan het pesten. Om deze reden is het ook voor interne vertrouwenspersonen belangrijk een duidelijk mandaat te krijgen van de organisatie. Onlangs nog werd een vertrouwenspersoon uit deze functie ontheven nadat deze had trachten duidelijk te maken dat een leidinggevende het oogluikend toeliet dat bepaalde medewerkers niet echt werkten. *Daarmee wordt ook meteen duidelijk dat men aan de wetgever de vraag zou kunnen stellen om ook van de functie van vertrouwenspersoon een beschermde functie te maken.* Menig vertrouwenspersoon stelde dan ook reeds expliciet deze vraag aan de externe dienst. Al snel werd ook duidelijk dat vertrouwenspersonen sneller naar de externe dienst doorverwijzen omdat zij niet van deze bescherming genieten en zij sneller in een kwetsbare positie terechtkomen. Dit is zeker het geval wanneer de aangeklaagde zich in een hiërarchisch hoger geplaatste positie bevindt.

Een tweede probleem heeft te maken met het feit dat vertrouwenspersonen vaak worden aangeduid zonder dat de inhoud van hun functie echt gekend is door de werkgever. Het gevolg is dat deze persoon geen extra tijd of ruimte krijgt in zijn functie om deze deeltaken mee op te nemen. *Nochtans heeft de organisatie er alle belang bij om de functie van interne vertrouwenspersoon te versterken en te valoriseren. Indien dit niet gebeurt, komen de klachten immers sneller terecht bij de externe preventieadviseur.* Dit heeft niet alleen tot gevolg dat deze tussenkomsten worden gefactureerd. We stellen ook vast dat de tussenkomst van een externe persoon in deze materie nog steeds 'vreemd' is en als veel zwaarder wordt ervaren dan wanneer een interne medewerker met de betrokkenen gesprekken voert. Een minder beladen beleving is essentieel om de kans op slagen te verhogen en om alsnog te komen tot een constructieve samenwerking.

Het valoriseren van de interne vertrouwenspersoon houdt ook in dat deze een opleiding kan volgen om de gesprekken goed te kunnen voeren. Helaas is de inhoud van deze opleiding niet vastge-

legd en blijft het dus de vrije keuze van de werkgever om hierin te voorzien.

Een andere moeilijkheid is dat vertrouwenspersonen worden aangeduid die in lijn functioneren of die verbonden zijn aan een personeelsdienst. Dit hoeft op zich niet problematisch te zijn indien er duidelijke afspraken werden gemaakt in verband met mandaat en bevoegdheid en het vertrouwelijk omgaan met gegevens. *Toch lijkt het aangewezen om méér dan een vertrouwenspersoon aan te duiden.* Ook al engageert men zich vanuit deze functies met de beste bedoelingen om neutraal te blijven, toch kan het zijn dat de medewerkers dit niet als neutraal beleven. Dit heeft vaak meer te maken met de functie dan met de persoon. Wanneer er meerdere vertrouwenspersonen zijn, hebben de werknemers ten minste de keuze bij wie men gaat aankloppen met zijn probleem. Bovendien is het ook reeds meermaals voorgekomen dat de vertrouwenspersoon wordt aangewezen als aangeklaagde of dat er iemand van de dienst waartoe de vertrouwenspersoon behoort klager of aangeklaagde is. Deze situatie kan uiteraard drempelverhogend zijn voor een eerste gesprek.

Meerdere vertrouwenspersonen aanduiden heeft als bijkomend voordeel dat men kan variëren naar geslacht, leeftijd, hiërarchische positie, functie, bereikbaarheid, lokatie, en zo meer.

Tot slot bieden meerdere vertrouwenspersonen elkaar een toetsingskanaal voor de situaties waarin zij adviseren. Overleg tussen de verschillende vertrouwenspersonen kan zeer verhelderend werken. Natuurlijk dienen er goede afspraken gemaakt te worden naar de vertrouwelijkheid van informatie toe en kan men enkel mits toestemming van de klager informatie uitwisselen. De externe preventieadviseur kan natuurlijk ook de rol van klankbord opnemen en fungeren als coach op afstand. Elke situatie blijkt immers zeer verschillend in aanpak en intervisie bij zo'n delicate situaties blijkt toch wel essentieel, ook voor externe preventieadviseurs.

## **Een breed palet van klachten**

---

Intussen is gebleken dat de situaties die aan bod komen in de klachten erg uiteenlopend zijn en dat het spreken in termen van 'slachtoffer' en 'dader' in veel situaties niet toepasbaar is. Om de variatie aan

situaties te schetsen, geven we enkele voorbeelden.

Zo zijn er situaties waar *verkeerde beeldvorming* die niet tijdig wordt gecorrigeerd een rol speelt en de kern van het probleem uitmaakt.

*Een medewerker klaagt zijn leidinggevende aan op basis van roddels en meent dat deze hem viseert. Nadien in een gezamenlijk gesprek met beiden blijkt dat interpretaties en roddels gebaseerd waren op misverstanden en dat de verkeerde beleving van de medewerker intussen gemaakt had dat de communicatie tussen beiden moeizaam verliep. Dankzij een goed bemiddelingsgesprek kon er na het uitklaren van de verkeerde beeldvorming opnieuw samengewerkt worden.*

Samenwerkingsproblemen waar een spel van actie en reactie plaatsvindt *waarbij elk van de partijen een aandeel hebben in het escaleren van het interrelationeel conflict*, zijn dikwijls aan de orde. Deze situaties hebben aangetoond hoe belangrijk het is om met de beide partijen te spreken vooraleer conclusies te trekken en maatregelen te nemen.

Daarnaast is er natuurlijk ook *zuiver ongewenst grensoverschrijdend gedrag* op het werk met duidelijke feiten waarbij er een duidelijk slachtoffer is aan te wijzen. Maar ook in deze situaties is het steeds interessant om na te gaan hoe deze situaties gegroeid zijn en wie welk aandeel heeft in de huidige situatie.

*Een medewerker krijgt van een collega 43 mails te lezen waarvan maar één mail leesbaar is, maar waarbij hij wel alle andere mails heeft moeten opendoen om die ene boodschap te vinden. Bovendien krijgt hij ook beledigende mails, wordt regelmatig uitgescholden en op een bepaald moment wordt hij letterlijk fysiek tegen de muur geduwd...*

In een aantal klachten speelt ook *machtsmisbruik of discriminatie* een rol en dit zowel vanuit een hiërarchische als vanuit een informele machtspositie (impliciete macht door informatie of door leeftijd).

*Een medewerker chanteert zijn leidinggevende met informatie van de directiesecretaresse over*

*extra voordelen op hoog niveau om zelf extra voordelen en onreglementaire vergoedingen te krijgen die andere collega's niet krijgen die zich dan benadeeld voelen.*

*Een leidinggevende gebruikt diernamen om te verwijzen naar vrouwelijke medewerkers.*

*Een ervaren en oudere ploegbaas neemt het niet dat zijn verworven rechten worden bijgesteld door een nieuwe jongere leidinggevende en dat zijn kwaliteiten vanuit zijn ervaring niet worden gewaardeerd.*

Ook een aantal personen met een heel eigen psychische problematiek melden zich aan. Zeer gevoelige en labiele medewerkers hebben nu een kanaal om hun onwelbevinden te uiten en leggen al hun hoop in de hulp die ze van een vertrouwenspersoon of preventieadviseur verwachten. Op een correcte en toch betrokken manier omgaan met dit emotionele appel is een uitdaging in onze nieuwe rol van individuele klachtenbehandelaar. In zulke situaties hebben preventieadviseurs en vertrouwenspersonen een belangrijke doorverwijsfunctie voor verdere psychologische begeleiding.

Bovendien is ook al gebleken dat slachtoffers soms duidelijk slachtoffer geworden zijn van hun eigen verleden waarin zij in bepaalde situaties zelf als dader werden aangewezen. Slachtoffer en dader liggen niet altijd zo ver uiteen.

Tot slot krijgen we nu te maken met een aantal combatieve en strijdvaardige slachtoffers die meteen een formele klacht indienen, daar het onrecht dat hen sinds jaren is aangedaan dient rechtgezet te worden. Alleen is dit niet de meest evidente uitgangspositie om nog constructief te zoeken naar oplossingen.

Dit kleurrijk palet van klachten waarvan pesterijen maar een afgeleid probleem zijn, toont enerzijds de complexiteit van het werken met de nieuwe wetgeving, maar is anderzijds ook een aanwijzing dat er soms een gebrek aan kanalen is binnen de organisatie om problemen aan te kaarten of dat de bestaande kanalen minder goed functioneren.

Een aantal organisaties nemen het probleem 'pesterijen' ook op binnen een bredere dienst zoals een ombudsdienst, een dienst interne zorg. Het is dan

ook aan deze dienst om de klager afhankelijk van de aard van zijn klacht verder te oriënteren naar de vertrouwenspersoon, preventieadviseur, HR-dienst, bedrijfsarts, ...

Andere organisaties kiezen er niet voor om deze brede waaier aan problemen door een apart kanaal te laten behartigen, maar menen dat dit behoort tot de verantwoordelijkheden van de hiërarchische lijn. Vaak zijn deze personen daar echter niet voldoende voor opgeleid of is hun takenpakket reeds dermate belast dat men er niet toe komt deze extra deeltaak op te nemen.

## **Keuze voor formele klachtenbehandeling**

---

Zelfs als een klacht meteen als formele klacht binnenkomt, trachten wij eerst de weg van de bemiddeling voor te stellen om op die manier nog te komen tot een hernieuwde vorm van samenwerking. Een formele klacht wordt door de werkgever en door de aangeklaagde tot op heden meestal als zeer aanvallend beschouwd en tot hiertoe blijkt het moeilijk om die zware beladenheid van het formele weg te nemen in de beleving van de verschillende betrokkenen.

Een moeilijk gegeven is dat een echt slachtoffer meestal wacht om een klacht te formuleren tot hij ten einde raad is, reeds in ziekteverlof is of reeds in de fase zit waarbij er werkelijk dreiging is tot ontslag. Net in deze laatste fase komt het indienen van een klacht voor de werkgever over als een valse klacht of een klacht van iemand die zichzelf ten einde raad nog wil redden via deze weg.

Toch kan het zinvol zijn om bij dreiging tot ontslag een klacht formeel te maken wanneer het nodig blijkt om op een serene en rustige manier via een intern onderzoek de gegrondheid van de klacht na te gaan door met alle betrokken partijen te gaan spreken en een totaalbeeld van de situatie te vormen.

Maar zelfs in een informele fase kan er met verschillende partijen gesproken worden om een totaalbeeld te krijgen en een advies te geven. Alleen dient de preventieadviseur de garantie te krijgen dat de medewerker in deze fase niet ontslagen wordt.

Andere bijkomende criteria om toch een met redenen omklede klacht in te dienen kunnen situaties zijn waarbij er strafbare feiten aan te pas komen zo-

als machtsmisbruik, zwaar fysiek geweld en situaties waarbij duidelijk blijkt dat het risico bestaat dat er geen maatregelen zullen genomen worden als de klacht informeel blijft.

## De samenwerking met het bedrijfsmanagement

---

We merken vaak dat werkgevers enerzijds geen ongewenst grensoverschrijdend gedrag wensen noch aanvaarden in hun eigen bedrijf, maar anderzijds vrezen ze voor een stroom van valse klachten. Dit laatste zorgt ervoor dat men de drempel niet echt laag durft te maken: men duidt slechts één vertrouwenspersoon aan die niet echt toegankelijk is, men gaat de sensibilisatie van medewerkers uit de weg of men beperkt zich tot het zich procedureel in orde stellen met de hoogstnoodzakelijke aanpassingen in het arbeidsreglement.

Het is intussen duidelijk dat sensibilisatie en drempelverlagende kanalen als vertrouwenspersonen en preventieadviseurs in een bedrijf leiden tot meer klachten. Men zou er echter ook kunnen van uitgaan dat de onvrede die er leeft best naar boven komt, wil deze niet onderhuids verder sluimeren met allerlei werkproblemen tot gevolg die steeds moeilijker op te lossen zijn. Een goed preventief beleid kan ervoor zorgen dat klachten in een vroeg stadium tot uiting komen, en dat escalatie tot ziekte, intern verzuim of personeelsverloop, ook bij omstaanders van een klacht, vermeden wordt. Bovendien is ook gebleken dat door sensibilisatie van medewerkers de potentiële daders afgeschrikt worden en de feiten van grensoverschrijdend gedrag verminderen. Via sensibilisatie, kan ook duidelijk gewezen worden op de sancties die bestaan voor het misbruiken van de klachtenprocedure.

Naast de vrees om slapende honden wakker maken, hebben werkgevers ook een directe weerstand tegen formele klachten. Men vreest een onterecht gebruik van de wet om ontslagbescherming te genieten. Nochtans zegt de wetgeving heel duidelijk dat wanneer men een dringende reden heeft om iemand te ontslaan die losstaat van de klacht, men het recht behoudt voor dit ontslag. Bovendien kan diegene die dit riskeert op basis van een valse klacht of een onduidelijke klacht zonder bewijzen en getuigen bedrogen uitkomen. Een onpartijdig

onderzoek zorgt voor een genuanceerde stellingname op basis van informatie afkomstig van beide partijen. De vraag van de werkgever is dan vooral ook of de kosten van een onterechte klacht kunnen verhaald worden op de onterechte klager.

Een moeilijk gegeven voor de bedrijven is de tijdsdruk om een preventief beleid uit te werken. Alle bedrijven dienen zich nu gelijktijdig in orde te stellen, wat een beleid op eigen tempo zeer moeilijk maakt. Bovendien is dit in orde stellen en het maken van een aantal duidelijke afspraken niet altijd evident gebleken, gezien er ook juridisch nog een aantal onduidelijkheden zijn gerezen bij de toepassing van de wet in de praktijk.

## Onduidelijkheden op juridisch vlak

---

Vermits er nog maar weinig rechtspraak is omtrent dit thema is het sowieso voor iedereen zoeken hoe deze materie te vertalen naar de eigen organisatie. Maar ook een aantal paragrafen in de wetgeving zorgen voor uiteenlopende interpretaties.

Zo zijn er artikels 13 en 14 in het K.B.<sup>1</sup> die de indruk kunnen wekken dat men een kopie van de verklaring van slachtoffer en getuigen aan de werkgever dient te geven. Toch staat de *vertrouwelijkheid van gegevens* centraal in de wetgeving en wordt duidelijk gesteld dat het klachtendossier enkel ter inzage kan zijn voor vertrouwenspersonen indien zij voor de bewaring ervan instaan, voor de preventieadviseur psychosociale aspecten en de met toezicht belaste ambtenaar.

Daarnaast is het niet duidelijk *wanneer men dient te rapporteren aan het Comité PBW*. In artikel 5 van het K.B. staat dat het comité over alle nuttige informatie dient te beschikken over de maatregelen die werden getroffen naar aanleiding van een met redenen omklede klacht. Men zou kunnen denken dat men bij elke klacht het comité dient op de hoogte te stellen van de preventieve maatregelen die werden voorgesteld. Toch staat verder in artikel 8 dat er een anoniem en collectief verslag van de met redenen omklede klachten aan het comité dient worden uitgebracht. Het lijkt inderdaad veel logischer dat men eerder jaarlijks op het comité een overzicht geeft van de klachten en de geadviseerde preventieve maatregelen die daaruit volgden.

Een ander nieuw en niet altijd eenduidig gegeven voor vertrouwenspersonen en preventieadviseurs is *de discretieplicht*. Kunnen zij informatie delen met andere interne vertrouwenspersonen? Wat als zij aanvoelen dat iemand zijn leven bedreigd wordt door anderen of door zichzelf? Is het dan voldoende om een derde op de hoogte te brengen? Wellicht wel, maar wat als de vertrouwenspersoon ook een therapeutische functie in huis heeft die onder beroepsgeheim valt?

Ook is het *statuut van vrijwilligers* niet altijd duidelijk. De wetgeving noemt categorieën van personen die ertoe gebonden zijn zich te onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of OSGW, waaronder ook vrijwilligers die onder een gezagsverhouding staan. In sommige organisaties die vooral op vrijwilligers draaien, staan vrijwilligers zelfs hoger in de hiërarchie dan beroepskrachten. Zulke situaties kunnen gemakkelijk tot spanningen leiden. Zeker indien men in een hulporganisatie werkt waarbij men tijdens crisismomenten snel en direct bevelen dient te geven en op te volgen. Als ze onder het beleid van de organisatie vallen, gelden dan dezelfde sancties die men heeft uitgewerkt naar medewerkers? Men is vaak al tevreden dat men beroep kan doen op de vrijwilligers. Kunnen zij ook bij de vertrouwenspersoon terecht? Worden zij ook gesensibiliseerd?

Tot slot is het ook zoeken *welke rechten de aangeklaagde in heel deze problematiek heeft*. De wetgeving belicht voornamelijk de kant van de klager, maar wat al dan niet kan voor de aangeklaagde, bijvoorbeeld bij een onterechte beschuldiging, is momenteel onduidelijk.

## **Tot slot: waar de ontmoeting weg is, is ontmoeting de weg**

---

Bovenstaande leuze is inmiddels een missie geworden van het departement psychosociale aspecten

IDEWE in haar werk met klanten en ook in het omgaan met klachten. De dialoog terug op gang brengen, nagaan of er nog bereidheid is tot samenwerking en aldus nog mogelijkheid tot bemiddeling is de doelstelling die voor ogen wordt gehouden bij elke klacht.

Deze ontmoeting op gang brengen lijkt ook een belangrijke opdracht voor alle partners die betrokken worden bij een preventiebeleid en bij bemiddeling van klachten. Indien we vanuit voldoende afstemming elkaar in deze zoektocht kunnen ondersteunen en begrijpen, elk vanuit zijn positie (preventieadviseurs, vertrouwenspersonen, medische inspectie, de werkgevers, vakbondsafgevaardigden, ...) en met de nodige ruimte om de juiste wegen te leren bewandelen, kunnen we zinvol werk leveren op dit terrein en samen werken aan meer onderlinge ontmoeting.

*Hilde De Man  
Peter Decavele  
Koert Eeckhout*

*Departement psychosociale aspecten IDEWE*

### **Noot**

1. Art. 13. De met redenen omklede klacht wordt opgenomen in een document dat wordt gedateerd en waarin de verklaringen van het slachtoffer en de getuigen worden opgenomen en in voorkomend geval het resultaat van de bemiddeling.

Het slachtoffer en de getuige ontvangen een afschrift van hun verklaring.

Art. 14. Van zodra een met redenen omklede klacht is ingediend brengt de bevoegde preventieadviseur de werkgever hiervan op de hoogte door hem een afschrift van het in artikel 13 bedoelde document te bezorgen en nodigt hij de werkgever uit om passende maatregelen te nemen.

