

Europa wijst de weg in strijd tegen mobbing op het werk

Di Martino, V., Hoel, H., Cooper, C.L. (2002), *Preventing violence and harassment in the workplace*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Omwille van het gebrek aan vergelijkbare, kwalitatieve gegevens in internationaal verband heeft de Europese Stichting voor de Verbetering van de Levens- en Arbeidsomstandigheden een onderzoek laten uitvoeren naar het nog te weinig bekende fenomeen van geweld en pesterijen op de werkplaats in West-Europa. Het onderzoek bekijkt de diverse vormen van geweld en pesterijen en inventariseert de risicofactoren. Er is uitgebreid aandacht voor de regelgevende initiatieven die in meerdere landen recent werden genomen of op stapel staan. Het rapport geeft een overzicht van de negatieve effecten op het individu, de organisatie en de samenleving, maar interessanter is de raming van de financiële impact van geweld en pesterijen. Afsluitend zijn er de 'good practices' uit verschillende lidstaten in de preventie en het omgaan met geweld en pesterijen op de werkplaats.

De Europese definitie van geweld is ook de basis geweest voor deze in de Belgische wetgeving die echter een afzonderlijke definitie hanteert voor de verschillende vormen van agressief gedrag op de werkplaats, namelijk geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag. De definities zoals ze opgenomen zijn in de *Wet betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk* (art. 32bis, B.S. 22 juni 2002) worden elders in het Open Forum besproken in het artikel van Godelieve Ponnet over het juridisch kader van de bestrijding van pesten op het werk in België.

Definitie

Het probleem van geweld op het werk is nog maar vrij recent erkend als een maatschappelijk beleidsprobleem. Het is dan ook pas in 1995 dat experten in opdracht van de Europese Commissie een voorstel deden voor een gemeenschappelijke definitie waarbij ze geweld omschrijven als "incidenten waarbij personen beledigd, bedreigd of aangevallen worden bij de uitvoering van hun werk, resulterend in een expliciete of impliciete bedreiging voor hun veiligheid, welzijn en gezondheid". Deze definitie is gebaseerd op de reeds bestaande wettelijke begrippen 'belediging, bedreiging en aanranding'.

Risicofactoren van geweld op de werkplaats

In functie van de preventie van geweld op het werk is het van belang de antecedenten en de risicofactoren van deze gedragingen te onderkennen. Men onderscheidt vier groepen factoren: individuele, situationele, organisationele en maatschappelijke. Men mag aannemen dat er een relatie bestaat tussen deze factoren enerzijds en geweld en pesterijen op het werk anderzijds, maar de aard van deze relatie is nog niet uitgeklaard. Het bestaande cross-sectionele onderzoek laat niet toe een causale relatie vast te stellen. De verschillende variabelen moeten dan ook

beschouwd worden als 'bevorderende factoren' die met een zekere waarschijnlijkheid aanleiding kunnen geven tot geweld en pesterijen op de werkplaats.

De *individuele factoren* kunnen een invloed hebben op het vóórkomen en het proces van geweld. Ze kunnen zowel betrekking hebben op de dader als op het slachtoffer. Het gaat hierbij om socio-demografische variabelen (zoals geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, burgerlijke staat, ...), persoonlijkheidskenmerken en houdingen, specifieke gedragingen en de specifieke kenmerken van het individu in relatie tot de werkomgeving (onder andere anciënniteit, ervaring en geschooldheid)

Bij de afbakening van de *situationele factoren* leert de analyse van een groot aantal 'gewelddelicten' op het werk dat sommige werksituaties een verhoogd risico op geweld met zich meebrengen. Zo wordt *fysisch geweld* in de hand gewerkt wanneer men alleen op de werkplaats is, bij nachtarbeid, wanneer men met waardevolle voorwerpen of contant geld werkt, wanneer men in contact komt met publiek en met mensen in noodsituaties. Ook werkonzekerheid en de confrontatie met of de perceptie van onrechtvaardige (werk)situaties kunnen tot fysisch geweld leiden.

Er is een grotere kans op *psychisch geweld* wanneer er een onevenwicht is tussen het aantal mannen en het aantal vrouwen, bij ongelijkheden in de machtsverhouding en eveneens bij jobonzekerheid. Andere risicofactoren zijn wijzigingen in het management of supervisie en een sterke klantgerichtheid van de organisatie, waarbij er vaak overdreven verwachtingen aan de werknemers gesteld worden.

Voor de *organisationele factoren* is het onderscheid tussen fysisch en psychisch geweld eerder arbitrair. Het betreft hier factoren als management- en leiderschapsstijl, organisatiecultuur en werkklimaat, organisatorische ingrepen en aanwezigheid van stress. De mate van complexiteit van de job en van jobcontrole of autonomie, alsook de perceptie van rolconflicten tengevolge van tegenstrijdige verwachtingen zullen eerder aanleiding geven tot psychisch geweld.

Tot de *maatschappelijke factoren* behoren het niveau van de criminaliteit in de samenleving, de

mate van economische omwentelingen, de snelheid van sociale veranderingen en de groei van de informele sector die doorgaans slechtere arbeidsvoorwaarden- en omstandigheden te bieden heeft. Van belang in de ontwikkeling van de informele sector is de evolutie van de (illegale) immigratie.

Pesten kost geld

Het rapport van de Europese Stichting geeft ook een overzicht van de schadelijke gevolgen van geweld op de werkplaats. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen schade voor individuen, organisaties of de samenleving en naargelang de aard van het geweld en de pesterijen.

Enkele studies hebben gepoogd de kosten van geweld of pesterijen voor de betrokken organisaties te kwantificeren. Een Zweedse studie (Leymann, 1990) kwam per slachtoffer op een jaarlijkse kost van 30 000 tot 100 000 euro. Uiteraard heeft dit grotendeels te maken met het absentieïsme en het productiviteitsverlies. Een Finse studie (Kivimäki e.a., 2000) in twee ziekenhuizen stelde vast dat gepeste werknemers 26% meer gewettigde afwezigheid wegens ziekte lieten optekenen dan hun 'pestvrije' collega's. De jaarlijkse kost van de afwezigheid tengevolge van pestgedrag op het werk beliep bijna 200 000 euro.

Ook in 2000 kwamen onderzoekers Hoel en Cooper tot de vaststelling dat de productiviteit van slachtoffers 7% lager was dan deze van collega's die noch gepest werden noch getuige waren van pesterijen. Het totale productiviteitsverlies op organisatieniveau zou 1,5 à 2% bedragen.

Een recente Britse gevalstudie (Hoel e.a., 2003) in een lokaal overheidsbestuur kwam op basis van een gedetailleerde analyse van de diverse kostenfactoren op een totale kostprijs van bijna 44 000 euro. De belangrijkste posten zijn het absentieïsme van de slachtoffers, hun vervanging en de disciplinaire procedure die samen 65% van de totale factuur vertegenwoordigen.

Geweld, gender en kwetsbaarheid

Zowel mannen als vrouwen kunnen het slachtoffer zijn van geweld op de werkplaats, maar vrouwen zijn dat duidelijk vaker dan mannen. Dit heeft onder meer te maken met de concentratie van vrou-

wen in specifieke sectoren, jobs en functies. Uit onderzoek is zelfs gebleken dat vrouwen voor ieder type van pesterijen vaker het slachtoffer zijn dan mannen, onafgezien van de hiërarchische relatie tussen dader en slachtoffer.

Ondanks het eerder kleine verschil tussen mannen en vrouwen wanneer men *alle* vormen van fysisch en psychisch geweld samenneemt, blijkt bij specifieke analyses veelal een sterke oververtegenwoordiging van de vrouwen. Uiteraard varieert het aandeel van de vrouwen in de groep van slachtoffers zeer sterk naargelang het onderzoek (en dus de onderzochte organisaties), maar *uit een overzicht van onderzoeken in 10 Europese landen blijkt dat het aandeel van de vrouwen meestal meer dan 60% bedraagt en enkele keren zelfs meer dan 80%*. Een recent onderzoeksproject in opdracht van het Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid (Garcia, Opdebeeck, e.a., 2002) kwam voor België uit op een aandeel van juist 60% voor de vrouwen.

Er zijn meerdere verklaringen mogelijk voor deze oververtegenwoordiging van vrouwen. Een eerste is uiteraard dat vrouwen effectief meer geconfronteerd worden met allerlei vormen van geweld en pesterijen. Maar het is ook mogelijk dat vrouwen hier gevoeliger voor zijn en minder aarzelen om zichzelf te omschrijven als een slachtoffer van geweld of pestgedrag. Het feit dat mannen meer de rol en verantwoordelijkheid van de slachtoffers benadrukken kan een aanwijzing zijn dat ze minder geneigd zijn om zichzelf als slachtoffer te omschrijven. *Wellicht is de sterkere prevalentie van geweld en pesterijen tegenover vrouwen het gevolg van een combinatie van beide elementen: vrouwen worden effectief sterker geconfronteerd met het fenomeen, maar zijn ook vlugger dan mannen geneigd om deze ervaringen als pesterijen te omschrijven.*

Een andere verklaring is dat vrouwen meer tewerkgesteld zijn in risicoberoepen waar de kans op geweld en pesterijen groter is. Een groot deel van de vrouwelijke beroepsbevolking is inderdaad geconcentreerd in activiteiten zoals onderwijs, maatschappelijk werk, verpleging en andere gezondheidszorgen.

Maar ook de voortdurende segregatie van vrouwen in precare jobs met lagere verloning en een geringere status speelt een rol. Een Spaans onderzoek

heeft de relatie aangetoond tussen precare arbeid, gender en geweld op de werkplaats: volgens een nationale survey was 18,5% van alle werkende vrouwen het slachtoffer geweest van seksuele intimiteiten, maar bij de vrouwen zonder een regulier contract liep dit op tot 27,1%. Op het niveau van de EU komt men voor zowel de vrouwelijke werknemers als voor de werknemers in een precare job tot een risicograad die dubbel zo hoog ligt als bij de volledige werkende bevolking.

Discriminatie op basis van ras of etnie

Binnen de Europese Unie groeit de laatste tijd ook de aandacht voor de discriminatie op basis van ras of etnie omdat dit een totnogtoe weinig onderzocht socio-demografisch kenmerk is dat aanleiding kan geven tot vormen van geweld en pesterijen op de werkplaats. Dit heeft ondermeer geresulteerd in de belangrijke Richtlijn van 29 juni 2000 die het principe vastlegt van gelijke behandeling tussen personen ongeacht ras of etnische afkomst. Hoewel deze niet uitsluitend gericht is op de gelijke behandeling op de werkplaats, heeft deze Richtlijn – die tegen juli 2003 in de nationale wetgeving van de lidstaten geïmplementeerd moest zijn – toch aanleiding gegeven tot belangrijke wetgevende initiatieven in de lidstaten aangaande gelijke behandeling van autochtonen en allochtonen in de arbeidssfeer. Zo ook in België met de goedkeuring in 2002 van *de anti-discriminatiewet die elke vorm van zowel directe als indirecte discriminatie verbiedt, ondermeer in arbeidsrelaties en bij de uitoefening van een economische activiteit.*

Ondanks deze belangrijke inspanningen blijft de aandacht voor en het begrijpen van pesterijen op basis van etniciteit nog ondermaats. Het thema is omgeven met vooroordelen en taboes waardoor er ook een zekere onwil is om het probleem te erkennen. De erkenning ervan is nochtans een absolute noodzaak om het te bestrijden. De taboesfeer die rond dit maatschappelijk probleem hangt blijkt ook uit de zeer lage incidentie zoals vastgesteld wordt in de derde Europese survey over de arbeidsomstandigheden anno 2000: etnische discriminatie op de Europese werkvloer zou slechts 1% bedragen, hetzelfde (lage) percentage als in 1995. Meer diepgaand onderzoek, zoals dat in 2000 uitgevoerd

werd door het Britse Ministerie van Volksgezondheid in de gezondheidssector, geeft echter veel hogere percentages aan: liefst 46% van de respondenten had tijdens de afgelopen 12 maanden raciale discriminatie ervaren en 38% was er getuige van geweest.

Enkele cijfers voor Vlaanderen en de EU

In de studie van de Europese Stichting is talrijk cijfermateriaal opgenomen over het vóórkomen en de belangrijkste kenmerken van fysisch geweld, ongewenst seksueel gedrag en pesterijen in West-Europese landen. België komt echter zelden voor in de besproken tabellen. Een uitgebreide bespreking heeft weinig zin omdat bij ieder cijfer de nodige methodologische toelichtingen dienen gegeven te worden en de vergelijkbaarheid ervan relatief beperkt is. We hernemen hier dan ook kort de belangrijkste cijfers voor Vlaanderen zoals ze door het Steunpunt WAV reeds eerder uit het bestand van de Europese Stichting werden afgeleid en vergeleken werden met het EU-gemiddelde.¹ De cijfers zijn afkomstig van het derde Europees onderzoek naar de arbeidsomstandigheden dat in 2000 uitgevoerd werd in opdracht van de Europese Stichting. De percentages geven telkens weer welk aandeel van de werknemers gedurende de 12 maanden voorafgaand aan de bevraging geconfronteerd werden met een bepaalde vorm van agressief gedrag.

Voor alle onderzochte vormen van agressief gedrag op de werkplaats scoort Vlaanderen lager dan de EU. Terwijl in Vlaanderen 4,5% van de werknemers zegt het slachtoffer geweest te zijn van *fysiek geweld*, is dit voor geheel de EU 6,2%. Opmerkelijk is wel dat in drie op de vier gevallen het geweld gepleegd wordt door mensen buiten de directe omgeving.

Een beduidend hoger risico bestaat er voor *pesterijen op het werk* waarvan 7% van de Vlaamse werknemers het slachtoffer is geweest. Op Europees niveau gaat het echter om 10%, waarbij het risico voor vrouwen beduidend hoger ligt dan voor mannen en de publieke sector ook hoger scoort dan de andere.

Slechts 1% van de Vlaamse werknemers verklaart last gehad te hebben van *ongewenste seksuele ge-*

dragingen, opnieuw beduidend lager dan het Europees gemiddelde van 2,5%. Zoals eerder reeds aangegeven is het risico zeer ongelijk verdeeld tussen mannen (1%) en vrouwen (4%).

Een veel groter deel van de werknemers is zich echter bewust van het bestaan van deze vormen van agressief gedrag op de werkplaats. In Vlaanderen zegt 15% weet te hebben van een of andere vorm van pestgedrag, in Wallonië loopt dit op tot 22%. Veel hoger uiteraard dan het effectieve risico om zelf slachtoffer te zijn, maar toch nog vrij laag voor een dergelijk maatschappelijk probleem. Het is duidelijk dat rond het thema nog taboes hangen die de (h)erkenning op het eigen bedrijfsniveau in de weg staan.

Regulerende initiatieven

De Europese Unie als voortrekker

De EU speelt een steeds grotere rol in het uitwerken van nationale regelgeving op het vlak van geweld en pesterijen op de werkplaats. De basis hiervoor is het nieuwe artikel 13 van het Verdrag van de Europese Gemeenschap dat opgenomen werd in het Verdrag van Amsterdam. Via dit artikel kan de Raad de nodige initiatieven nemen om de meest uiteenlopende vormen van discriminatie tegen te gaan, meer bepaald discriminaties op basis van geslacht, raciale of etnische afkomst, religie of geloof, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid. Hiervoor zijn *twee Richtlijnen* uitgevaardigd: een eerste in juni 2000 betreffende de gelijke behandeling ongeacht de raciale of etnische afkomst; een tweede in juni 2002 die het principe vastlegt van de gelijke behandeling van mannen en vrouwen op het vlak van toegang tot betaalde arbeid en beroepsopleiding en op het vlak van promotiekansen en arbeidsvoorwaarden. Belangrijk in de *tweede Richtlijn* is ook de specifieke *focus op pesterijen van seksuele aard*.

Deze beide Richtlijnen leggen nieuwe definities vast, bevatten aanwijzingen voor de afdwingbaarheid en wijzen op de verantwoordelijkheid van de lidstaten om een instantie te belasten met de uitvoering ervan.

De nieuwe Richtlijn betreffende pesterijen van seksuele aard moet tegen 2005 uitgevoerd worden in de lidstaten en zal alleszins een grondige impact

hebben op de nationale wetgeving. Slechts enkele landen hebben hierrond reeds een specifieke wetgeving uitgewerkt; in de meeste landen is de bescherming tegen deze vorm van pesterijen wel gegarandeerd op basis van de wetgeving rond gelijke kansen in de arbeids sfeer of op basis van het bestaande arbeids- en strafrecht, aangevuld met uitgebreide rechtspraak en collectieve arbeidsovereenkomsten.

Europees overzicht van de regelgeving

De Europese regelgeving betreffende geweld op de werkplaats is zeer verscheiden en continu in beweging. Men kan de landen van de EU indelen in vier categorieën naargelang de stand van hun regelgeving:

1. landen met een specifieke wetgeving tegen geweld op de werkplaats;
2. landen waar de bestaande wetgeving toereikend wordt geacht;
3. landen zonder wettelijke bepalingen maar die werken met gedragscodes, convenanten en CAO's;
4. landen die zich nog in een beginstadium bevinden in de aanpak van geweld op de werkplaats.

De koplopers

De eerste groep landen met een specifieke wetgeving om het probleem van psychisch geweld en nieuwe vormen van geweld zoals pesten en mobbing aan te pakken, zijn *Zweden, Nederland, Frankrijk, Denemarken, België en Finland*.

Met twee verordeningen in 1993 was *Zweden* een pionier. De nadruk lag op preventie-strategieën in de strijd tegen geweld veroorzaakt door omgevings- en organisatiefactoren, eerder dan tegen geweld op het individuele niveau.

In 1994 volgde *Nederland* met de '*Arbeidsomstandighedenwet*' die de werkgevers verplicht hun werknemers te beschermen tegen vormen van seksuele agressie, (psychologische) intimidatie en geweld op de werkplaats. De wet bestrijkt verschillende vormen van ongewenst gedrag zoals seksuele intimiteiten, mobbing, racisme-uitingen, maar ook agressie vanwege externen buiten de organisatie zoals cliënten, patiënten en burgers.

Naar inhoud blijkt dit dus zeer gelijklopend te zijn met de *Belgische* wet tegen geweld, pesterijen en ongewenste seksuele intimiteiten. Deze dateert van juni 2002 en is een aanvulling op de Welzijnswet van augustus 1996 (voor een uitgebreide bespreking van inhoud en procedure, zie het artikel van G. Ponnet in dit Open Forum). Ook hier ligt de nadruk op het preventieve karakter en zijn alle mogelijke vormen van geweld en pesten voorzien. Een specifiek kenmerk van de Belgische wet zijn echter de uitgebreide mogelijkheden voor de slachtoffers of hun vertegenwoordigers om een (bedrijfs)interne of externe procedure op gang te brengen tegen de vermeende 'dader(s)'. Hierbij genieten zij en eventuele getuigen gedurende een bepaalde periode van bescherming tegen ontslag of andere represaillemaatregelen. Ook typisch is de omgekeerde bewijslast waardoor de werkgever moet aantonen en bewijzen dat er geen sprake is van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op de werkvloer.

In *Frankrijk* is er ook recent een wettelijk initiatief genomen. Dit gebeurde in de nasleep van de toenemende onrust over de draagwijdte en de ernst van de problematiek. Enerzijds is er *de wet 'modernisation sociale'* die de pesterijen van seksuele aard regelt, anderzijds worden de andere vormen van pesterijen aangepakt door een *aanpassing van het arbeids- en strafrecht*.

Denemarken is een buitenbeentje in deze groep. Met zijn lange traditie op het vlak van arbeidsreglementering via collectief overleg werd ook deze problematiek geregeld *via een centraal akkoord tussen de sociale partners*. Het akkoord betreffende het psychologisch werkklimaat bepaalt echter dat de materies betreffende geweld op de werkplaats op bedrijfsniveau aangepakt worden op basis van lokale akkoorden; er is dus een delegatie van het centrale naar het lokale niveau. Naar verluidt zijn de sociale partners zelf zeer tevreden met het afgesloten akkoord en onderzoekers wijzen op een belangrijke doorbraak omdat het een volwaardig alternatief is voor een wettelijke regeling.

Eveneens in juni 2002 heeft het *Finse* Parlement voor het eerst *een wettelijke regeling* m.b.t. veiligheid en gezondheid op de werkplaats goedgekeurd. Net zoals in Frankrijk moet deze een antwoord bieden op toenemende problemen in de arbeidssfeer, meer specifiek op het vlak van de gezondheid van de werknemers. Zowel de draag-

wijdte van de wet als de preventieve aanpak zijn zeer gelijklopend met de Belgische wetgeving.

De achtervolgers

In afwachting van eventuele specifieke wetgeving bedienen landen als Ierland, Groot-Brittannië en Duitsland zich van de bestaande wetgeving om de problematiek aan te pakken.

In Ierland richtte de 'Health and Safety Authority' (HSA) een taskforce op om de preventie tegen pesten op het werk in kaart te brengen; na een grondige audit van de bestaande wetgeving kwam de HSA tot de conclusie dat er niet onmiddellijk een nieuwe wetgeving nodig was omdat de bestaande omvangende genoeg was. In zijn aanbevelingen vroeg de taskforce wel om de drie bestaande gedragscodes uit te breiden met maatregelen tegen pesterijen en om een beleid van 'best practices' te bevorderen op bedrijfsniveau. Hetzelfde geldt voor Groot-Brittannië dat evenmin een specifieke wetgeving heeft maar ook beroep doet op verschillende algemene wetten zoals de 'Protection from Harassment Act' en de 'Employment Rights Act'.

Ook Duitsland vindt dat de uitgebreide, algemene wetgeving ter bescherming van de werknemers en de gedetailleerde verplichtingen voor de werkgevers, samen met de strafbepalingen in het Strafwetboek, voldoende zijn om het geweld op de werkplaats aan te pakken. Zo bevatten de algemene gelijkheidsprincipes uit de 'Betriebsverfassungsgesetz' ook bepalingen over non-discriminatie op basis van geslacht en ras en is er in de 'Arbeitsschutzgesetz' de verplichting opgenomen voor de werkgever om de veiligheid en de gezondheid van de werknemers te verzekeren.

Enkele pogingen

In Italië en Spanje is men nog op zoek naar een regelgevend antwoord op het probleem van geweld of pesterijen op de werkplaats. Niettegenstaande er reeds verschillende wetsontwerpen werden voorgelegd aan het Parlement is er in Italië nog geen federale wetgeving omtrent geweld op de werkplaats. Enkel op regionaal niveau bestaan er enkele regelingen. En ook in Spanje zijn verschillende pogingen mislukt. In maart 2002 werd een socialistisch wetsvoorstel tegen pesterijen, dat eerder in de

Senaat werd goedgekeurd, door de regeringspartij 'Partido Popular' weggestemd onder het voorwendsel dat het niet nodig was een eenzijdig initiatief te nemen zolang de Europese Commissie zich met deze problematiek bezighield. De rechtbanken daarentegen zijn wel actief op het domein en hebben intussen belangrijke principes ontwikkeld hetgeen leidt tot een juridische casuïstiek.

Kleine stapjes

Ook in Portugal is een wetsvoorstel tegen geweld op de werkplaats afgeschoten en blijken er geen specifieke regelingen te zijn. In Luxemburg werd terzake een CAO afgesloten die een comité instelt, samengesteld uit de werknemersvertegenwoordigers, de vakbonden en het management. Het comité kan beide partijen en getuigen horen en kan de werkgever adviseren discipline maatregelen te nemen.

Ten slotte legt Oostenrijk in een wettelijke bepaling enkel de verplichting op aan organisaties met meer dan 50 werknemers om arbeidspsychologen te consulteren, enkel wanneer het psychologisch klimaat grote risico's inhoudt. De adviseurs moeten dan preventieve maatregelen invoeren.

Goede praktijkvoorbeelden

In de literatuur worden de interventieprogramma's gewoonlijk ingedeeld in drie categorieën naargelang het gaat om preventieve, beschermende of curatieve maatregelen.

De preventieve programma's moeten het risico op geweld en pesten verminderen of elimineren. Zo was het Pandora project in Spanje gericht op de preventie van seksuele pesterijen op de werkplaats. Een voorafgaand onderzoek op basis van groepsdiscussies met bedienden uit diverse gelegingen wees uit dat 18% van de vrouwen en 9% van de mannen ervaring hadden met seksuele pesterijen. Men kwam tot het besluit dat dit fenomeen zo diep geworteld was in de 'bedrijfscultuur', waaronder de gedragscodes en het promotiesysteem, dat een wettelijke regeling alleen dit niet zou kunnen oplossen. Vandaar de noodzaak van preventieve acties waarbij de gendergelijkheid benadrukt wordt alsook het bewustzijn en de ondersteuning van het vrouwelijke personeel bevorderd worden.

Een Nederlands project is gericht op het voorkomen van geweld vanwege de cliënten van de Sociale Diensten van de Stad Amsterdam. Door een herinrichting van de dienst ruimten waardoor er ondermeer een beter toezicht mogelijk is en het publiek in het oog kan gehouden worden, wordt het risico drastisch ingeperkt.

Logische voorbeelden van *beschermende of reactieve maatregelen* kan men vinden in de sector van het openbaar vervoer. Hierbij wordt een handleiding opgesteld met alle mogelijke scenario's van intimidatie of geweld vanwege passagiers tegenover rijdend en toezichthoudend personeel. Zo heeft de dienst 'Risicobeheersing' van de busmaatschappij in Dublin op basis van ervaringen 14 gestructureerde scenario's uitgewerkt in fiches met titel van het gewelddelict, de meest bedreigde personeelsgroepen, een korte beschrijving en uiteraad de aanbevelingen voor een passend optreden.

Een derde soort maatregelen is prioritair gericht op *de behandeling en de opvang van het slachtoffer* na een incident. Hiermee samenhangend zijn de klachtprocedures en het proces van reïntegratie van het slachtoffer en andere betrokkenen in het normale arbeidsproces. Zo heeft de RATP, de maatschappij voor metrovervoer in Parijs, in 1999 een centrum voor psychologische hulpverlening opgericht als antwoord op de vele gewelddelicten vanwege de metrogebruikers tegenover het personeel. Er is zowel een permanent toegankelijke opvangdienst voor onmiddellijke melding van incidenten als een dienst voor advies op de (middel)lange ter-

mijn met experts in post-traumatische behandeling.

Francis Holderbeke
Steunpunt WAV

Noot

1. www.steunpuntwav.be, rubriek arbeidsmarktflitsen, arbeidsmarktflits 22.

Bibliografie

- Garcia A., Opdebeeck S. e.a. (juli 2002), *Geweld op het werk. Pesterijen en ongewenst seksueel gedrag*, UCL/K.U. Leuven.
- Hoel H. and Cooper C.L. (November 2000), *Destructive Conflict and Bullying at Work*, Unpublished report, University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST).
- Hoel H., Einarsen S. and Cooper C.L. (2003), 'Organisational effects of bullying', in: *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, Einarsen S., Hoel H., Zapf D. and Cooper C.L. (Eds.), Taylor and Francis, London/New York.
- Kivimäki M., Elovainio M. and Vahtera J. (2000), 'Workplace bullying and sickness absence in hospital staff', in: *Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 57, pp. 656-60.
- Leymann H. and Tallgren U. (1990), 'Investigation into the frequency of adult mobbing in a Swedish steel company using the LIPT questionnaire' (unpublished manuscript).