



ONGEWENST
GEDRAG IS
NOOIT OKÉ

ONGEWENST GEDRAG OP DE WERKVLOER

Ongewenst gedrag is nooit oké

Maar liefst één op drie werknemers geeft aan slachtoffer te zijn van ongewenst gedrag op de werkvloer. Ze worden gepest of geconfronteerd met geweld of ongewenst seksueel gedrag. “Het is een groeiend maatschappelijk probleem”, zegt Jennifer Pots, de coördinator van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel, verderop in dit artikel. De ACV-Samenwerkers willen dat niet blauwblauw laten. Ze werkten een ondersteuningspakket uit om ongewenst gedrag op de werkvloer aan te pakken. Dat vind je gebundeld op www.hetacv.be/ongewenstgedrag. Je kan ook bij hen terecht voor begeleiding en vorming.

De cijfers liegen er niet om: de groep langdurig zieken blijft elk jaar toenemen en heeft intussen de kaap van een half miljoen bereikt. Sinds 2019 zijn er meer uitkeringsgerechtigde langdurig zieken dan dat er voltijds werklozen zijn. Die langdurig zieken controleren en sanctioneren, waar onze politici de mond van vol hebben, zijn een maat voor niets als we niet de dieperliggende oorzaken van het probleem aanpakken en volop inzetten op preventie en werkbaar werk.

Psychosociale risico's

De grootste groep mensen die langdurig uitvallen, zijn ziek vanwege psychische stoornissen. Met 36,9% zijn ze goed voor meer dan een derde van het totaal aantal langdurig zieken. ‘Psychische stoornissen’ is een

brede noemer, met daaronder burn-out en depressie. Onder psychosociale risico's valt ook ongewenst gedrag. Denk maar aan seksueel grensoverschrijdend gedrag dat dankzij de #metoo-beweging nu veel aandacht krijgt. Ook geweld en intimidatie horen, net als pesterijen, in deze categorie thuis. Onderzoek bevestigt dat het aantal gevallen van ongewenst gedrag de laatste tijd toe-

neemt. Maar liefst één op drie werknemers geeft aan slachtoffer te zijn van ongewenst gedrag op het werk. Ook in het ACV vangen we die signalen op. Het aantal klachten en meldingen van leden neemt alsmaar toe. En steeds meer werknemersafgevaardigden vragen ondersteuning bij een beleid rond agressie, pesten en/of seksueel grensoverschrijdend gedrag.



1 werknemer op 3

is slachtoffer van ongewenst gedrag op het werk.

In één jaar tijd is het aantal gevallen toegenomen met:

+ 28% ongewenst seksueel gedrag

+ 14% pesterijen

+ 13% lichamelijk geweld

“Maar liefst één op drie werknemers geeft aan slachtoffer te zijn van ongewenst gedrag op het werk. Ook in het ACV vangen we die signalen op. Het aantal klachten en meldingen van leden neemt alsmaar toe.”



“Ongewenst gedrag is een groeiend maatschappelijk probleem”



Jennifer Pots, coördinator van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel

“Bij Tele-Onthaal merken we dat ongewenst gedrag een groeiend maatschappelijk probleem is.”, zegt Jennifer Pots, coördinator van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel.

Waarvoor kunnen mensen terecht bij Tele-Onthaal?

Jennifer: “Bij Tele-Onthaal kan je terecht met alles waar je je zorgen over maakt. Mensen bellen of chatten over relatieproblemen, ziekte, depressie, eenzaamheid, zelfdoding, allerlei praktische problemen, ... Iedereen krijgt de kans om – in volledig vertrouwen – met iemand te praten. Anoniem. Je kan de klok rond bellen, op het gratis nummer 106. Dus 7 dagen op 7, 24 u. op 24 u. Wie liever een gesprek heeft via chat, kan voor de chat inloggen op www.tele-onthaal.be elke avond en woensdag- en zondagnamiddag.”

Krijgen jullie veel werkgerelateerde oproepen bij Tele-Onthaal?

Jennifer: “In 2021 kregen we 2.693 oproepen die je kan linken aan ‘werkproblematiek’. Het gaat om heel diverse klachten. Om een voorbeeld te geven: een jonge vrouw wilde weten waar ze een klacht kon neerleggen in verband met pesten op het werk. Ze was erg boos en verontwaardigd. Haar diensthoofd pestte haar subtiel en de situatie werd voor haar stilaan onhoudbaar. In haar omgeving vond ze geen steun. Telkens ze haar verhaal deed bij familie of vrienden kreeg ze dezelfde reactie: ‘Zoek dan toch gewoon ander werk!’ Dergelijke reacties zijn een pleister op een houten been, want daarmee is het probleem niet verhol-

pen. Nadat ze bij één van onze vrijwilligers de tijd en de ruimte kreeg om haar verhaal te kunnen doen, kwam ze tot het besluit om toch een gesprek met de directeur aan te vragen om het probleem grondig aan te kaarten.”

Wat vind je belangrijk om mee te geven aan onze werknemersafgevaardigden?

Jennifer: “ ‘Praten is de eerste stap’ is niet voor niets onze slogan. Als echt

“Praten is de eerste stap’ is niet voor niets onze slogan. Als echt naar je geluisterd wordt, als je je begrepen voelt, een beetje perspectief krijgt, niet veroordeeld wordt... dat doet heel veel met een mens.”

Jennifer Pots

naar je geluisterd wordt, als je geholpen wordt om je gevoelens te benoemen, als je je zorgen en je onmacht waar je (nog) nergens anders mee terecht kon kan delen, als je je begrepen voelt, een beetje perspectief krijgt, niet veroordeeld wordt... dat doet heel veel met een mens. Doordat onze vrijwilligers actief en intens luisteren, komt er ruimte vrij bij de oproepers om vat te krijgen op hun emoties en om hun gedachten te ordenen, waardoor ze soms een begin van een oplossing zien voor een probleem dat eerst niet te overzien leek. Het is heel belangrijk om in het achterhoofd te houden dat het geen evidente stap is om werkgerelateerde zorgen meteen in een werkcontext bespreekbaar te maken. Bij heel veel oproepers heerst er toch een zekere angst. Bovendien merken we dat dergelijke verhalen nog altijd in de taboesfeer hangen. In dat geval kan het helpen om eerst met een anonieme hulplijn zoals Tele-Onthaal te bellen.”



Als werknemersafgevaardigde is een actieve luisterhouding erg belangrijk. Tele-Onthaal deelt met jullie ‘10 luistertips’! Je kan deze luistertips raadplegen op <https://www.tele-onthaal.be/pers/10-luistertips-op-de-internationale-dag-van-het-luisteren>.



Inspelen op aanhoudende pesterijen bij BASF



Marian Willekens

Ongewenst gedrag krijgt in de (sociale) media meer en meer aandacht. De stemmen dat dit niet langer getolereerd kan worden klinken steeds luider. We merken dat een toenemend aantal organisaties en bedrijven samen met hun militantenkernen werk willen maken van een inclusief beleid, met de nodige aandacht voor het welzijn en het gedrag van werknemers. In dit beleid worden (klachten)procedures opgenomen voor wanneer het toch misloopt. Desondanks glippen er soms toch incidenten tussen de mazen van het net, soms zelfs zo groot dat ze in het nieuws verschijnen. De kranten kopten onlangs over het ontslag van een ploegbaas bij BASF naar aanleiding van zware en aanhoudende pesterijen. De feiten dateren al van eind vorig jaar, maar de vakbonden bij BASF hebben sindsdien niet stilgezeten, zegt Marian Willekens, secretaris van ACV BIE Antwerpen die het bedrijf opvolgt.

Marian: "BASF is een enorm groot bedrijf. Op de site in Antwerpen zijn meer dan 7.000 werknemers aan de slag, zowel eigen personeel als personeel van onderaannemers. Dat maakt het haast onmogelijk om op de hoogte te zijn van alles wat er leeft en speelt. Na zo'n voorval stellen we ons als werknemersafvaardiging natuurlijk veel vragen. Hoe is dit kunnen gebeuren? Waarom werd dit niet eerder gemeld? Je weet dat dit in een onderneming als BASF, een klein dorp bijna, geen alleenstaand geval zal zijn. Je wil erop kunnen rekenen dat de werknemers weten welke weg ze kunnen bewandelen wanneer ze met pestgedrag worden geconfronteerd. Door zo'n voorval beseffen we dat ondanks de uitgebreide, bestaande procedures en onze vele communicatie hierover, pesten niet automatisch zal stoppen. Er werden acties ondernomen, maar dit gaat verder dan het individu. Er moet werk worden gemaakt van een andere bedrijfscultuur."

Hoe gaan jullie hier als vakbondsteam en secretaris mee aan de slag?

Marian: "Met de werknemersafvaardigden gaan we ons beleid grondig onder de loep nemen. We schakelen hiervoor de ACV Samenwerkers in, die hierrond expertise hebben. Samen met hen onderzoeken we wat beter kan, hoe andere bedrijven het doen en wat we van hen kunnen leren. We gaan ook na welke opleidingen, procedures en materiaal we kunnen aanreiken om pestgedrag te bannen bij

BASF. Werknemers moeten worden gevormd, zodat ze weten hoe ze kunnen en moeten omgaan met ongewenst gedrag. En ook leidinggevenden moeten worden opgeleid om hun teams op een goede manier te begeleiden en ondersteunen. Zij moeten het eerste aanspreekpunt zijn, en zeker niet de motor van het pestgedrag. Die goede voorbereiding zal ons sterken in het overleg met de werkgever. Samen moeten we pestgedrag aanpakken."

Doe een beroep op de ACV Samenwerkers

Inspireert dit artikel je om ook werk te maken van een beleid rond ongewenst gedrag op je werkvloer? Weet je niet goed waar te beginnen? De Samenwerkers werkten een checklist 'Ongewenst gedrag' uit waarbij je tips op maat ontvangt. Vraag de checklist op bij de Samenwerker van je provincie.

Meer weten over de Samenwerkers? Surf naar www.samenwerker.be.



Syndicaal aan de slag rond ongewenst gedrag in de **dienstenchequesector**

Sommige problemen overstijgen het bedrijfsniveau en zie je in de hele sector terugkomen. Het merendeel van de huishoudhulp en zorgkundigen aan huis heeft verhalen over handtastelijkheden, ongepaste grapjes en opmerkingen, zowel van klanten als van hun eigen leidinggevendenden. Secretaris Wendy Buedts, ACV Voeding en Diensten Oost-Vlaanderen, kreeg een slachtoffer aan de lijn. Het gesprek liet haar niet los ...



Wendy Buedts

Wendy: “Ze begon spontaan te vertellen hoe het er in haar bedrijf aan toe ging. Ze nam mij in vertrouwen en vertelde over grensoverschrijdende handelingen van haar leidinggevendenden. Al snel kwamen ook getuigenissen van haar collega’s die nog schokkender waren en mij niet meer loslieten. In de maanden die daarop volgden hield ik contact met enkele van hen. Omdat we als ACV hier niet direct een pasklaar antwoord op hebben – laat staan actief kunnen bijdragen aan een oplossing – probeerde ik het tegen beter weten in los te laten. Maar dat lukte niet, het bleef in mijn achterhoofd spoken. Tot ik een paar Samenwerkers in Sint-Niklaas tegenkwam, een losse babbel met hen deed en vroeg of ze ook werkten rond ongewenst gedrag. Van het een kwam het ander...”

Beklijvende getuigenissen van grensoverschrijdend gedrag

Op 9 februari 2022 kwamen twaalf gemotiveerde afgevaardigden uit de dienstenchequesector samen in de Gentse Torrepoort voor een eerste studiedag. Wendy: “Sophie Van Reeth, auteur van het boek ‘Genoeg gezwezen’ en woordvoester van PUNT.VZW bracht ons in de voormiddag inzicht bij over de problematiek van grensoverschrijdend gedrag en waarom we reageren zoals we dat doen wanneer onze eigen grenzen overschreden worden. Het ijs was gebroken en het ene na het andere straffe verhaal volgde. Elke aanwezige kon zich onmiddellijk een voorval voor de geest halen waarbij zichzelf of een collega op een ongewenste manier benaderd werd.” Eén van de meest beklijvende getuigenissen was die van Rebecca. Ondanks de lessen van Sophie, begon ze haar relaas met het minimaliseren van haar eigen ervaringen. “Het was eigenlijk zo erg niet ... Een klant waar ik aan de slag was, pakte opeens mijn borsten vast, uit het niets. Hoewel ik hem onmiddellijk





lijk op zijn plaats zette, lachte hij me gewoon in mijn gezicht uit. Ik schaamde me kapot en heb gewoon verder gepoetst. Het was zo lastig om iets te zeggen, zijn vrouw was daar ook thuis. Ik wilde haar niet moeten vertellen waarom ik vroeger wilde vertrekken. Pas na een week heb ik het durven melden bij mijn baas en intussen werkte ik gewoon verder.” Helaas kunnen niet alle werknemers bij hun leidinggevende terecht. Een andere afgevaardigde getuigde hoe ze een collega wilde ondersteunen. Ze kaartte het voorval aan bij haar baas die het onmiddellijk afwimpelde met de reac-

tie: ‘Ja, maar ze is toch niet verkracht!? Wat is het probleem dan?’ Het is erg problematisch dat zulke meldingen niet ernstig worden genomen.

“Helaas kunnen niet alle werknemers bij hun leidinggevende terecht. Het is erg problematisch dat zulke meldingen niet ernstig worden genomen.”

Wendy Buedts

Syndicale tips

In de namiddag van de studiedag gingen de deelnemers aan de slag met syndicale tips. Wat kan je als werknemersafgevaardigde doen om het probleem aan te pakken? Een belangrijk startpunt zijn de opleidingsplannen. De militanten gaven duidelijk aan dat er meer nood is aan weerbaarheidskursussen voor de poetshulpen, meer opleiding rond hulpverlenende gesprekken voor leidinggevenden en voor zowel poetshulpen als leidinggevenden een sensibiliserende vorming zoals die van PUNT.VZW om te begrijpen wat ongewenst gedrag met iemand

Het merendeel van de huishoudhulpen en zorgkundigen aan huis heeft verhalen over handtastelijkheden, ongepaste grapjes en opmerkingen, zowel van klanten als van hun eigen leidinggevenden.



© Shutterstock

doet. Tijdens een rondetafelgesprek werd ook de eigen syndicale werking onder de loep genomen. Die uitwisseling van ervaringen werkte heel inspirerend. De afgevaardigden konden daardoor vertrekken met een pakketje aan ideeën dat ze met hun kern kunnen aanpassen aan de realiteit van hun bedrijf. De bedoeling is om het eigen beleid uit te diepen en in sommige gevallen zelfs helemaal om te gooien.

“Tijdens een rondetafelgesprek werd ook de eigen syndicale werking onder de loep genomen. De bedoeling is om het eigen beleid uit te diepen en in sommige gevallen zelfs helemaal om te gooien.”

Wendy Buedts



Twaalf gemotiveerde afgevaardigden uit de dienstchequesector kwamen samen in de Gentse Torrepoort voor een studiedag over ongewenst gedrag op de werkvloer. Samen gaan ze een nationale campagne uitwerken.

Nationale campagne

Vanuit de optiek ‘Samen staan we sterker’, gaat de groep de komende maanden aan de slag om een nationale campagne over seksueel grensoverschrijdend gedrag uit te werken. Ondanks alle aandacht die het onderwerp de afgelopen jaren kreeg in de media, blijft het probleem hardnekkig bestaan. De deelnemers aan de studiedag willen daar een eind aan maken, en samen met hun centrale ACV Voeding en Diensten, hun secretarissen en de Samenwerkers maken ze daarom werk van een breed gedragen campagne om te sensibiliseren en te activeren.

| Jolien De Vuyst,
Marieke Vanbeselaere,
Gitte Van Looken & Tine Mous |

www.samenwerker.be

Expertise van PUNT.VZW

PUNT. VZW is een organisatie die zich inzet voor een betere ondersteuning van mensen die in aanraking komen met seksueel grensoverschrijdend gedrag.

<https://www.puntvzw.be/>

Sensibiliseer rond ongewenst gedrag met affiche en flyer

Om te sensibiliseren rond ongewenst gedrag op de werkvloer maakten de ACV Samenwerkers een affiche en een flyer. In de flyer krijg je een aantal concrete tips mee over wat je kan doen en bij wie je terecht kan (de recto van de flyer vind je hiernaast). De affiche is een poster waarop je je contactgegevens kan invullen. Hang de affiche op in je bedrijf. Op die manier weten de collega's bij wie ze terecht kunnen mochten ze te maken krijgen met ongewenst gedrag. Affiche en flyer kan je opvragen bij je secretaris of bij de Samenwerker van je provincie. Of je kan ze downloaden op www.hetacv.be/ongewenstgedrag

Wat kan je doen aan ongewenst gedrag?



Heb je te maken met ongewenst gedrag?

Maak duidelijk dat je dit gedrag niet oké vindt, maar ga zelf niet in de tegenaanval. Praat er zo snel mogelijk over met iemand uit je omgeving en schakel hulp in als dat nodig is. Op je werkvloer zijn er heel wat mensen die je discreet verder kunnen helpen.

Ben je getuige van ongewenst gedrag?

Zwijg niet, maar durf te reageren en geef steun. Dit is niet makkelijk, maar wel erg belangrijk. Bied ook een luisterend oor en moedig de collega aan het gedrag te melden.

Stel jij ongewenst gedrag?

Vind je dat je zelf niks verkeerd doet? Dat doet er niet toe. De andere bepaalt waar de grens ligt. Ongewenst gedrag is nooit oké, ook al ligt de oorzaak in een moeilijke werkomgeving (bv. een hoge werkdruk). Praat erover met iemand die je vertrouwt. Ook jij kan terecht bij professionele hulp om je discreet verder te helpen.

Meer weten over ongewenst gedrag en wat je kan doen? Scan de QR-code of surf naar www.hetacv.be/ongewenstgedrag

