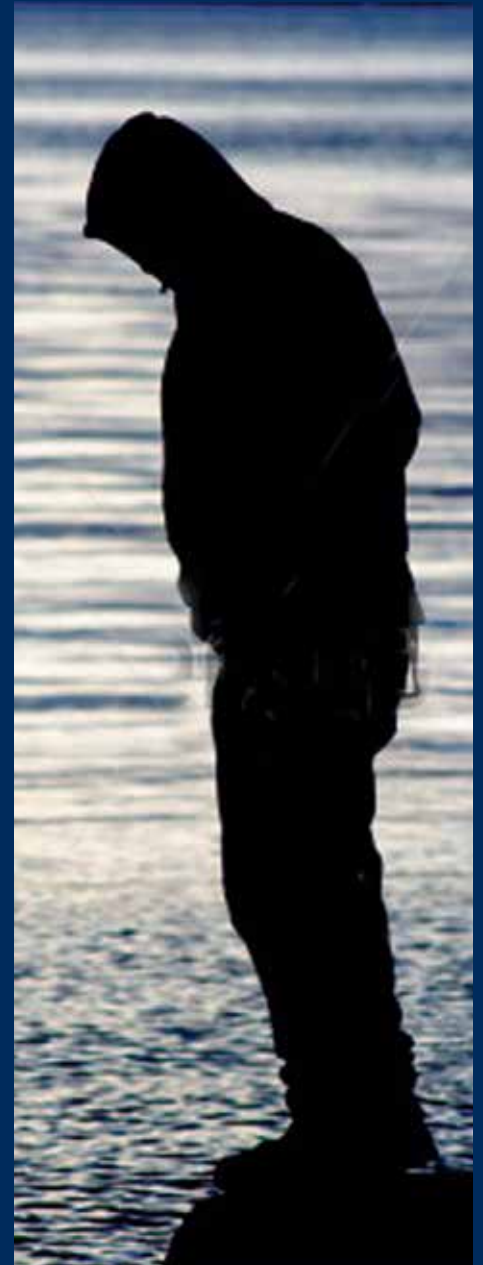


PESTERIJEN EN INTIMIDATIE OP DE WERKVLOER ELIMINEREN

**European Community Shipowners'
Associations**

**European Transport Workers'
Federation**

**Gelijke kansen & Diversiteit
in de Europese zeevaartindustrie**



**Voorschriften voor
zeevaartbedrijven**

Inhoudsopgave

Uiteenzetting door Armindo Silva	3
Sociale Partners	4
Inleiding	5
Doel van de richtlijnen	6
Wat zijn pesterijen?	6
Voorbeelden van pesterijen	6
Wat is intimidatie?	7
Voorbeelden van intimidaties	8
Pesten/intimideren door elektronische communicatie	9
Een bedrijfsbeleid inzake intimidatie en pesterijen	9
Verbintenis vanwege het Senior Management	10
Bedrijfsprocedures	10
Identificeren van incidenten van pesterijen en intimidatie	11
Rapporteren	11
Een speciale klachtenprocedure	11
Reageren op een klacht inzake pesterijen en/of intimidatie	12
Informeel proces	12
Formeel proces	13
Training, communicatie en bewustzijn	14
Vertrouwelijkheid	14
Verhoren	14
Oplossen van de zaak/actie	15
Maatregelen ter bestrijding van intimidatie en pesterijen	15
Opleidingsprogramma's	16
Gevalanalyse	16
International Cruise Liner Company	16
International Fuel Transportation Company	17
Short Sea Ferry Company	17
Voorgestelde tekst van de folder voor zeevarenden	18
Weblinks naar trainingsmaterialen zijn beschikbaar op de websites van de projectpartners	19

Uiteenzetting door Armindo Silva

Directeur, "Tewerkstelling en sociale wetgeving, sociale dialoog", Europese Commissie



Om het aanzienlijke tekort in het aantal Europeanen dat aan een carrière op zee begint aan te pakken, is het essentieel dat de scheepvaart zich voorstelt als een industrie die aantrekkelijk is om in te werken, een industrie waarin werknemers met respect behandeld en aangemoedigd worden om hun potentieel te vervullen. In dit verband hebben de Sociale Partners voor Maritiem Transport - ETF en ECSA - in 2004 de "Voorschriften voor de scheepvaart om pesterijen en intimidatie op de werkvloer te elimineren" opgesteld en dit was de eerste tekst die uitgegeven werd door Europese Sociale Partners betreffende dit type beroepsrisico. Zij hebben sinds toen de weg geplaveid voor vele andere, zoals de "Raamovereenkomst inzake pesterijen en geweld op het werk" die ondertekend werd op industrieoverschrijdend niveau in 2007 en aangevuld werd met de "Voorschriften inzake geweld door derden" op sectoraal niveau in 2010.

We weten dat pesterijen en intimidatie op de werkvloer ernstige gevolgen kunnen hebben voor de fysieke en emotionele gezondheid van werknemers, zoals afgenomen motivatie, stijgend absentisme en productiviteitsdaling. Maar ze kunnen ook negatieve gevolgen hebben voor de bedrijven zelf, wat leidt tot een verslechtering van de werkomstandigheden met enorme organisatorische, economische en tevens mogelijke juridische gevolgen.

Pesterijen en intimidatie kunnen voorkomen in verschillende vormen. Het kan gaan van eenvoudige verbale agressie, slechte behandelingen, cyberpesten of seksuele discriminatie tot verschillende vormen van fysieke agressie met ernstige letsels tot gevolg. Agressie kan geuit worden door lichaamstaal, intimidatie, minachting of verachting. De lichamelijke gevolgen van pesterijen en intimidatie zijn vrij eenvoudig vast te stellen omwille van de duidelijke externe signalen. Dit kan niet gezegd worden van de emotionele gevolgen van pesterijen en intimidatie die vaak ontkend of vervormd worden.

Er is een groeiend bewustzijn in de EU omtrent dit probleem van pesterijen en intimidatie op de maritieme werkvloer, dat voortvloeit uit het werk van de Sociale Partners en deze uitdaging wordt steeds ernstiger genomen in alle lidstaten. Het was bijgevolg belangrijk dat de 2004 ETF/ECSA voorschriften bijgewerkt werden, niet alleen omwille van hun rol in het analyseren, identificeren en voorkomen van dergelijk gedrag, maar ook omwille van de voortdurende onderschatting en rapporteren van het probleem. Deze update verzekert ook dat de Voorschriften verdeeld worden in zeevaartacademies en rederijen in de EU. De bijgewerkte voorschriften werden bovendien zo opgesteld dat individuele slachtoffers eenvoudiger informatie kunnen vinden die hen kan helpen bij het oplossen van hun zaken.

In maritiem transport kunnen pest- en intimidatiesituaties de oorzaak zijn van ernstige ontbering, wanneer we denken aan leven op een schip en de werkomgeving, het isolement, de grootte en nabijheid van de hutten of de noodzaak om op de werkvloer te blijven tijdens rustperiodes, aangezien de werkplaats tevens ook de woonplaats is van zeevaarders voor de tijd dat hij of zij werkzaam zijn op het schip. Ongeacht dat de 2004 Voorschriften werden aangenomen, toonden rapporten aan dat minder dan de helft van degenen die gepest of geïntimideerd werden een klacht konden indienen, uit angst dat ze niet ernstig genomen zouden worden.

Hoewel alle situaties van pesterijen of intimidatie een risicofactor bevatten die waarschijnlijk de gezondheid en veiligheid op het werk zullen beïnvloeden en altijd vermeden of voorkomen moeten worden, heeft het merendeel van de zeevaarders of hun tegenhangers aan wal in management nog nooit training gekregen over pesterijen, intimidatie of discriminatie.

Deze bijgewerkte en verwante online materialen en werkboek zijn daarom een zeer welkom en tijdig hulpmiddel voor de Europese zeevaart dat zal bijdragen aan een cultuur van risicopreventie aan boord van vaartuigen en in de zeevaartindustrie en meer bewustzijn zal creëren over pesterijen en intimidatie tussen zeevaarders. Ze zullen slachtoffers ook helpen bij het aanpakken van hun zaken. De voorschriften werden opgesteld door de Sociale Partners met de hulp van de Commissie voor de sectorale sociale dialoog inzake maritiem transport en met de financiële steun van de Europese Commissie. Deze voorschriften en relevante ondersteuning (video en werkboek) zullen de verspreiding helpen, net zoals de vertaling van de voorschriften in de talen van alle maritieme staten van de unie, en een aantal door de Sociale Partners geselecteerde aanvullende talen.

Brussel, 2013

Sociale Partners



Associatie van reders van de Europese Gemeenschap

(ECSA), opgericht in 1965 onder de naam "Comité des Associations d'Armateurs des Communautés Européennes (CAACE)", is de handelsorganisatie die de nationale reders van de EU en Noorwegen (bijna 99% van de EEA-vloot of ongeveer 20% van de globale vloot) vertegenwoordigt. Ons doel is de belangen van de Europese reders te promoten zodat de industrie de Europese en internationale handel het best kan dienen in een competitieve vrijhandelsumgeving ten voordele van reders en consumenten en hulp bieden bij het opstellen van het EU-beleid inzake cruciale maritieme transportverwante kwesties.



Europese Transportarbeiders Federatie

(ETF) vertegenwoordigt meer dan 2,5 miljoen transportarbeiders uit 243 transportfederaties en 41 Europese landen in de volgende sectoren: spoorwegen, wegtransport en logistiek, maritiem transport, binnenlandse waterwegen, burgerluchtvaart, havens & dokken, toerisme en visserijen. De hoofdactiviteit van de organisatie is de belangen van de transportarbeiders in Europa te verdedigen. Ze formuleert en coördineert het transport en sociaal beleid in de handelsunie, organiseert gezamenlijke industriële activiteiten, opleiding en training en voert innovatief onderzoek naar verschillende onderwerpen gaande van gezondheid en veiligheid voor arbeiders tot de impact van tewerkstelling.

Inleiding

Alle werknemers hebben het recht om te werken zonder last te hebben van intimidatie en pesterijen op hun werkplaats. Jammer genoeg zijn er veel werknemers die niet kunnen genieten van deze basisvrijheid. Het is de verantwoordelijkheid van de werkgevers om ervoor te zorgen dat alle werknemers een werkplek hebben die vrij is van alle vormen van intimidatie en pesterijen. Het is de verantwoordelijkheid van de vakbonden en de werknemers om ervoor te zorgen dat er geen intimidatie en pesterijen plaatsvinden.

De European Community Shipowners' Associations (ECSA) en de European Transport Workers' Federation (ETF) die de vakbonden vertegenwoordigen, zijn van mening dat intimidatie en pesterijen onaanvaardbaar zijn en hebben hun krachten gebundeld om een leidraad ter voorkoming van intimidatie en pesterijen op de werkplek op te stellen voor rederijen en andere bedrijven actief in de scheepvaart.

Intimidatie en pesterijen zijn voorbeelden van ongewenst gedrag en hebben schadelijke gevolgen. Het gaat ondermeer om stress, gebrek aan motivatie, onvoldoende werkprestaties, absentieïsme, ontslagen en hoogoplopende kosten. Het begrip pesterijen omvat elk ongepast en ongewenst gedrag dat, al dan niet met opzet, gevoelens teweegbrengt van ongemak, vernedering, verlegenheid of onbehaaglijkheid bij de persoon tot wie het gedrag is gericht. Intimidatie is een bijzondere vorm van pesten dat vijandig of wraakzuchtig gedrag omvat, en waardoor de persoon tot wie dit soort gedrag is gericht, zich bedreigd of geïntimideerd kan voelen.

In een minderheid van de gevallen wordt met opzet geïntimideerd of gepest. In tegenstelling tot de enkele daden opzettelijk met kwade bedoelingen gepleegd zijn er gevallen waar er sprake is van daden die als intimidatie en/of pesten zouden kunnen worden beschouwd als het resultaat van verouderde managementstijlen. Vandaar dat het aannemen en aanmoedigen van managementstijlen waar geen plaats is voor agressief en intimiderend gedrag een belangrijke bijdrage kan leveren tot het uitroeien van intimidatie en pesterijen op het werk.

Er bestaan ook sterke wettelijke en economische redenen voor het tegengaan van intimidatie en pesterijen op de werkplek. Zo bestaan er voorbeelden van werknemers die gepest werden en die met succes vorderingen voor arbeidsrechtbanken hebben gebracht, met dure gevolgen voor hun werkgevers. De wettelijke beschouwingen terzijde gelaten, blijft het een zaak van goede werkgeverschap om een werkomgeving te creëren waar werknemers kunnen werken zonder enige vorm van intimidatie en pesterijen. Werknemers die gepest of geïntimideerd worden zullen niet gemotiveerd zijn en vertonen vaker tekenen van stress of hoger absentieïsme. Ze zullen sneller geneigd zijn een andere job te kiezen wat dan weer bijkomende wervingskosten voor het bedrijf betekent.

Doel van de richtlijnen

Deze richtlijnen hebben tot doel om bedrijven te helpen bij het herkennen van voorbeelden van intimidatie en/of pesterijen, het identificeren van incidenten door het gebruik van doeltreffende klachtenprocedures en het bannen van intimidatie en pesterijen op een manier die duidelijk de voordelen van een intimidatie of pestvrije werkplek aantoonst voor alle betrokken partijen. Ze zijn zowel nuttig aan boord van een schip als aan de wal.

Bij het nemen van de bovengenoemde stappen zou het bedrijf zijn werknemers en/of vakbonden moeten betrekken. Indien van toepassing en rekening houdend met de nationale wetgevingen, zou een bedrijfsbeleid inzake intimidatie en pesterijen moeten worden geïntegreerd in collectieve arbeidsovereenkomsten.

Wat zijn pesterijen?

De Europese Richtlijn over het opstellen van een algemeen kader voor gelijke behandeling inzake tewerkstelling en beroep, stelt dat pesterijen beschouwd worden als een vorm van discriminatie, wanneer ongewenst gedrag plaats vindt, met de bedoeling of het gevolg de waardigheid van een persoon te schenden en een intimiderende, vijandige, degraderende, vernederende of offensieve omgeving te creëren¹.

Voorbeelden van pesterijen

- het tonen of rondsturen van beledigend of suggestief materiaal;
- insinuerende, bespottelijke, obscene of seksistische / racistische / homofobische moppen of opmerkingen;
- het gebruik van beledigende taal bij het beschrijven van iemand met een handicap of het spotten met iemand met een handicap;
- opmerkingen over het uiterlijk of het karakter van een persoon, die iemand in verlegenheid brengen of verdriet bezorgen;
- ongewenste aandacht zoals bespioneren, stalken, pesten, overmatig familiair gedrag of ongewenste verbale of fysieke aandacht;
- het voeren of versturen van ongewenste, seksueel suggestieve, vijandelijke of persoonlijk opdringerige telefoongesprekken, tekstberichten, e-mails, sociale netwerken, faxen of brieven;

¹ Richtlijn van de Raad 2000/78/EG van 27 november 2000 dat een algemeen kader opstelt voor gelijke behandeling inzake tewerkstelling en beroep

Pesterijen en intimidatie op de werkvloer elimineren

- ongerechtvaardigd, opdringerig of hardnekkig vragen stellen over iemands leeftijd, burgerlijke staat, persoonlijk leven, seksuele interesses of gerichtheid, of gelijkaardige vragen over iemands raciale of etnische achtergrond, met inbegrip van hun cultuur of religie;
- ongewenste seksuele avances of herhaaldelijke verzoeken voor afspraakjes of bedreigingen;
- suggesties dat seksuele gunsten iemands carrière zouden kunnen bevorderen of dat het niet aanbieden daarvan een negatieve invloed zou kunnen hebben op die carrière;
- loeren, beledigende gebaren, betasten, vastnemen, aaien of ander onnodig lichamelijk contact zoals het tegen anderen aanwrijven.
- kwaadaardige geruchten verspreiden, of iemand beledigen (vooral op basis van beschermde eigenschappen zoals leeftijd, ras, nieuw geslacht, huwelijk, burgerlijk partnerschap, zwangerschap en bevalling, geslacht, handicap, seksuele oriëntatie en religie of geloofsovertuiging);

Men kan ook op het werk gepest worden wanneer ze door anderen wordt beschouwd als "niet passend in de groep". Dit zal meer voorkomen op werkplekken waar er een geringe diversiteit van arbeidskrachten aanwezig is. Die mensen zullen misschien gemeden worden en hun inspanningen om zich te integreren bij de anderen, zullen afgewezen worden.

Wat is intimidatie?

Intimidatie is een vorm van pesten die wordt gebruikt om een bedreigend of intimiderend gedrag te beschrijven. Het leidt tot een werkomgeving waarin een groep mensen of een individu angstig of geïntimideerd kan raken door het negatieve of vijandige gedrag van een andere groep mensen of individu.

Intimidaties hebben vaak te maken met misbruik van macht of positie en zijn vaak hardnekkig en onvoorspelbaar. Ze kunnen wraakzuchtig, wreed of kwaadwillig zijn. Intimidaties kunnen zich ook voordoen zonder dat de persoon in kwestie zich bewust is van het effect dat zijn/haar gedrag heeft op andere personen, of wanneer hij /zij helemaal niet de intentie heeft om te intimideren.

Voorbeelden van intimidaties

- verbale of fysieke bedreigingen of misbruik, zoals roepen of vloeken naar personeel of collega's, hetzij in het openbaar of privé, inclusief geringschattende of stereotiepe verklaringen of opmerkingen;
- persoonlijke beledigingen;
- kleineren of ridiculiseren van een persoon, of zijn /haar bekwaamheden, privé of in het bijzijn van anderen;
- plotselinge woede-uitbarstingen of driftbuien gericht tegen een individu of groep, vaak om triviale redenen;
- iemand onderwerpen aan onnodig overmatig of streng toezicht, waarbij alles wat er gebeurt buitensporig wordt gevolgd, of minder belangrijke zaken overmatig kritisch worden bekeken;
- hardnekkige of ongerechtvaardigde kritiek;
- stellen van onredelijke eisen ten opzichte van personeel of collega's;
- vaststellen van oninteressante of vernederende taken die ongepast zijn voor de job of het wegnemen van verantwoordelijkheden van een individu zonder gerechtvaardigde reden;
- negeren of uitsluiten van een individu bv. bij sociale gebeurtenissen, teamvergaderingen, discussies en collectieve beslissingen of planning;
- bedreigingen uiten of ongepaste opmerkingen maken over carrièrevooruitzichten, werkzekerheid of prestatiebeoordelingen.
- verspreiden van kwaadwillige geruchten over iemand of iemand beledigen (vooral op basis van beschermde eigenschappen zoals leeftijd, ras, huwelijk, burgerlijk partnerschap, zwangerschap en bevalling, geslacht, handicap, seksuele oriëntatie en religie of geloofsovertuiging en nieuw geslacht);

De volgende uitdrukkingen worden soms gebruikt om gedrag of situaties tussen mensen op het werk waar er sprake zou kunnen zijn van "verborgen" intimidatie, te verschonen, te definiëren of ernaar te verwijzen;

- sterke of stevige managementstijlen;
- een werkrelatie die omschreven wordt als een „persoonlijkheidsconflict“;
- iemand die omschreven wordt als „overgevoelig“ of „niet in staat om iets al lachend op te nemen“;
- iemand omschrijven als zijnde iemand met een „slecht gedrag“;
- een manager die „dwazen slecht kan uitstaan“;
- het niet steunen van een personeelslid die een kleine fout heeft gemaakt op het werk.

Pesten/ intimideren door elektronische communicatie

De toenemende beschikbaarheid van elektronische communicatiemiddelen heeft een potentieel krachtig instrument gecreëerd voor pesterijen of intimidatie; we noemen het ook wel “cyberpesten en -intimidatie” Suggestieve en ongewenste opmerkingen, afbeeldingen of bedreigende, beledigende e-mails, posts op sociale netwerken en tekstberichten zijn vormen van cyberpesten. Bedrijven moeten daarom verzekeren dat een verklaring over cyberpesten wordt bijgevoegd in het relevante beleid en procedures. Een voorbeeld van een passende verklaring is:

“Cyberpesten en -intimidatie is moderne communicatietechnologieën gebruiken om een persoon te vernederen, te bedreigen of te intimideren in een poging om ze te controleren en macht over ze te winnen. Het gebruik van de communicatiemiddelen van het bedrijf voor deze doelen is een ernstige schending van de gedragscode en leidt tot disciplinaire acties tegen daders.”

Als een werknemer erover klaagt dat hij of zij het slachtoffer is geworden van één van bovengenoemde handelingen of elke andere handeling die onder de definitie van intimidatie en/of pesterijen valt, is het belangrijk dat de werkgever deze klacht ernstig neemt en een onderzoek laat uitvoeren.

Een bedrijfsbeleid inzake intimidatie en pesterijen

Het bedrijf zou een duidelijke schriftelijke verklaring van zijn engagement moeten opstellen waarin duidelijk gemaakt wordt dat intimidatie en pesterijen niet aanvaardbaar zijn en dat het doel van het beleid is om dergelijke praktijken te bannen van de werkplaats. De verklaring zou een zo uitgebreid mogelijke lijst moeten bevatten van wat er onder intimidatie of pesterijen kan worden verstaan. De verklaring moet eveneens de namen van de personen bevatten aan wie personeelsleden incidenten kunnen melden.

Het bedrijf zou het desbetreffend beleid moeten bespreken met werknemersvertegenwoordigers en/of vakbonden en, hun steun en hun engagement naar de doelstellingen moeten verkrijgen.

Zodra er een overeenstemming over het beleid is bereikt, zou het bedrijf moeten verzekeren dat alle personeelsleden, zowel op zee als aan de wal op de hoogte worden gebracht en een degelijke toelichting krijgen. Aan alle personeelsleden moet een kopie bezorgd worden van de documenten waarin het beleid wordt uiteengezet en een gelijkaardig document moet op een goed zichtbare plaats opgehangen worden aan boord van de schepen en in de kantoren aan land.

Het bedrijf zou ook moeten overwegen om workshops en/of seminars te organiseren om een vlotte implementatie en aanvaarding van het beleid te verzekeren.

Verbintenis vanwege het Senior Management

Het beleidsdocument zou een boodschap moeten bevatten van de directeur of een gelijkwaardig persoon in het bedrijf. De boodschap moet de verbintenis van het bedrijf uiteenzetten om intimidatie en pesterijen op de werkplek uit te bannen en de doelstelling van een werkomgeving waarin er respect heerst voor de waardigheid en het welzijn van alle werknemers. Bovendien zou het bedrijf een bestuurder of een geschikt lid van het senior management moeten aanduiden als de persoon die algemeen verantwoordelijk is voor het beleid.

Bedrijven moeten het goede voorbeeld geven. Het gedrag van werkgevers en senior managers is even belangrijk als elk formeel beleid. Een "sterk" management kan soms omslaan in pestend gedrag. Een cultuur waarin werknemers geraadpleegd worden en problemen besproken zal minder aanzetten tot pesten en intimideren dan een cultuur met een autoritaire managementstijl.

Bedrijfsprocedures

Bedrijven moeten eerlijke procedures hanteren om klachten van werknemers prompt af te handelen. Klachten van pesterijen en intimidatie kunnen doorgaans opgelost worden door duidelijke disciplinaire en klachtenprocedures te gebruiken. Deze procedures moeten voorzieningen hebben voor vertrouwelijkheid, bescherming tegen represailles van de klager, en dat beide personen, de aanklager en de vermoede dader vergezeld worden door een collega of vakbondsvertegenwoordiger naar keuze. Het bedrijf moet verzekeren dat de partijen eerlijk en gelijk behandeld worden.

Een verklaring van het bedrijf voor alle personeelsleden over het bedrijfsbeleid, de verwachte gedragstandaarden en de ondersteuning die het zal verlenen aan het personeel kan het eenvoudiger maken voor alle personen om zich volledig bewust te worden van hun verantwoordelijkheden naar anderen toe.

Het is belangrijk dat werknemers weten dat klachten inzake pesterijen of intimidatie, of informatie van het personeel in verband met dergelijke klachten, eerlijk, vertrouwelijk en gevoelig worden afgehandeld. Werknemers zullen niet snel laten merken hoe ze zich voelen als ze het gevoel hebben dat ze onsympathiek of agressief behandeld gaan worden door de persoon waarover ze klagen.

Identificeren van incidenten van pesterijen en intimidatie

Rapporteren

Teneinde de problemen aan te pakken die worden veroorzaakt door intimidatie en pesterijen, is het belangrijk dat het bedrijf zijn personeel aanmoedigt om alle incidenten van intimidatie en pesterijen te melden.

De auteurs van deze leidraad hebben vastgesteld dat één van de grootste problemen op dit ogenblik is dat een aanzienlijk percentage van incidenten niet aan het bedrijfsmanagement wordt gemeld. Volgens een verslag dat uitgevoerd werd door Nautilus International in 2010 getiteld "Bullying, Discrimination & Harassment" beweerde 43% van de ondervraagden dat zij gepest, gediscrimineerd of geïntimideerd werden op de werkvloer maar minder dan de helft (43%) klaagde bij hun bedrijf. Het rapport van 2010 was een vervolg op studie die uitgevoerd werd door de vakbond waarin 76% van de ondervraagden beweerden last te hebben van seksuele intimidatie op het werk, maar slechts 23% had daarover een klacht ingediend bij hun bedrijf. De rapporteringniveaus zijn ondertussen verbeterd sinds de eerste studie maar het aantal klachten dat niet gerapporteerd werd, blijft zorgwekkend.

Aan boord komt het meermaals voor dat slachtoffers van intimidatie en pesterijen deze praktijken "verdragen" tot het einde van de reis, en dan vragen om overgeplaatst te worden naar een ander schip voor hun volgende reis, in plaats van de incidenten te melden. Dit schept logistieke problemen voor het bedrijf en laat het bedrijf niet toe om op een doeltreffende manier met incidenten om te gaan.

Een speciale klachtenprocedure

Het is ook van het allergrootste belang dat het bedrijf procedures heeft voor het rapporteren en behandelen van klachten over intimidatie en pesterijen waarin alle personeelsleden vertrouwen hebben. Het wordt aanbevolen dat deze procedure gescheiden wordt van de algemene klachtenprocedure van het bedrijf maar consequent is met de reeds bestaande procedures die overeen stemmen met de Voorschrift 5.1.5 van de Maritieme Arbeidsconventie, 2006 (Procedures aan boord) en Titel 5 van de Overeenkomst van de ECSA en de ETF inzake de Maritieme Arbeidsconventie, 2006 geannexeerd aan Richtlijn 2009/13/EC.

Het bedrijf moet een persoon aanduiden als eerste aanspreekpunt voor een personeelslid dat een klacht wenst in te dienen. Voor klachten van personeel aan boord van een schip kan deze persoon een ander bemanningslid zijn van het schip waarop het slachtoffer tewerkgesteld is, een werknemer van het bedrijf aan de wal, of iemand van een onafhankelijke organisatie die daartoe is aangeduid. De laatste twee kanalen zouden ter beschikking kunnen worden gesteld van het personeel dat aan land werkzaam is.

Als de aangeduide persoon een werknemer van het bedrijf is, zou die persoon de bevoegdheid moeten krijgen om zelf de klacht te behandelen of om die te verwijzen naar een hoger niveau in het bedrijf.

Naast de formele procedure, zou het bedrijf slachtoffers van intimidatie of pesterijen de mogelijkheid, naar goeddunken van het slachtoffer, moeten bieden om hun klachten informeel op te lossen. Zo zou bijvoorbeeld het slachtoffer de effecten van de acties van de dader kunnen uitleggen in aanwezigheid van een ander persoon van het bedrijf, die opleiding heeft gekregen in het behandelen van klachten. De dader zou dan de mogelijkheid krijgen om zich te verontschuldigen voor zijn of haar daden en beloven om het niet meer te doen. Een slachtoffer moet in geen geval verplicht worden om een vermeende dader te woord te staan als zij dat niet willen.

Het bedrijf zou ook moeten overwegen om gebruik te maken van een onafhankelijke derde partij aan de wal waarbij de slachtoffers van intimidatie of pesterijen terecht kunnen met hun klachten. Het bedrijf zou haar werknemers een vertrouwelijke hulplijn naar deze derde partij ter beschikking moeten stellen.

Welke procedure ook wordt gekozen, het is van essentieel belang dat alle werknemers er vertrouwen in hebben. Een systeem waarbij klachten worden gehoord door anderen aan boord, kan doeltreffend zijn op schepen met een grote bemanning, vooral als het aantal senior officers aan boord voldoende groot is om druk uit te oefenen op collega's in de groep. Dit zou normaal gezien moeten verzekeren dat onaanvaardbaar gedrag niet wordt getolereerd.

Maar, zelfs wanneer een aanboord-procedure wordt gehanteerd, is het belangrijk dat het management aan de wal op de hoogte gebracht wordt van alle incidenten. Wanneer het schip over een kleinere bemanning beschikt, is het aan te raden om aan de wal een contactpunt beschikbaar te stellen waaraan de bemanningsleden alle incidenten kunnen melden.

Reageren op een klacht inzake pesterijen en/of intimidatie

Het is belangrijk dat klachten prompt en objectief onderzocht worden. Werknemers uiten doorgaans geen ernstige beschuldigingen tenzij ze zich erg benadeeld voelen. Elk onderzoek moet objectief en onafhankelijk worden uitgevoerd.

Werkgevers die beweringen van pesterijen en intimidatie onderzoeken, moeten alle omstandigheden overwegen voor ze tot een besluit komen en in het bijzonder de perceptie van de klager aangezien pesterijen en intimidatie vaak verschillend ervaren worden door verschillende mensen,

Informeel proces

In sommige gevallen is het niet mogelijk om problemen informeel, bijvoorbeeld door bemiddeling, op te lossen, . Mensen zijn er zich soms niet van bewust dat hun gedrag ongewenst is en dat ze ongenoegen veroorzaken. Een informele discussie kan meer begrip creëren en men kan overeenkomen dat het gedrag zich niet meer zal herhalen,

Formeel proces

Als de kwestie niet informeel opgelost kan worden, of de klager voelt dat de pesterijen of intimidatie van een te ernstige aard zijn, kan het nodig zijn om een klachtenprocedure op te starten. De werkgever kan beslissen dat de kwestie formeel wordt afgehandeld en zoals met elk disciplinair probleem is het belangrijk dat een eerlijke procedure gevolgd wordt. In het geval een klacht over pesten of intimidatie moet er eerlijk gehandeld worden naar zowel de klager als de beschuldigde toe. Voor meer gedetailleerde informatie over formele klachten in verband met pesten en intimidatie, zult u procedures moeten inrichten samen met de vakbonden die zeevarenden vertegenwoordigen en in overeenstemming met de vereisten van Voorschrift 5.1.5 van de Maritieme Arbeidsconventie, 2006.

Training, communicatie en bewustzijn

Een schriftelijk beleid zal pesten en intimidatie op de werkvloer alleen maar elimineren als het gesteund wordt door positieve acties die in de praktijk worden toegepast. Regelmatig communiceren, training en bewustzijnsessies zijn belangrijk om te verzekeren dat alle werknemers:

- De verbintenis van het bedrijf om pesterijen en intimidatie te voorkomen, begrijpen
- Hun verantwoordelijkheid en rol in het proces begrijpen
- Weten waar ze op zoek moeten gaan naar advies en hulp
- Weten hoe ze een klacht kunnen indienen en erop kunnen vertrouwen dat ernaar geluisterd wordt

Het bedrijf moet verzekeren dat zijn engagement om pesten en intimidatie te elimineren efficiënt wordt meegedeeld door bijvoorbeeld:

- Training en bewustzijnprogramma's voor alle personeelsleden op alle niveaus
- Briefings voor werknemers en vakbondvertegenwoordigers
- Posters
- Berichten in het werknemershandboek
- Gids voor management
- Gids voor werknemers
- Raadgevers die werknemers kunnen helpen met het beleid en de procedures
- Artikels in tijdschriften voor het personeel
- Vermelding in briefings
- Introducties

Alle beleidsmaatregelen en procedures moeten herzien worden tot ze doeltreffend zijn.

Vertrouwelijkheid

Het bedrijf moet alle zeevarenden garanderen dat zij geen nadeel of discriminatie zullen ondervinden of represailles zullen ondervinden omwille van het feit dat zij een klacht hebben ingediend voor intimidatie of pesterijen. Het bedrijf moet elke klacht onderzoeken en geen enkele zeevarende die een klacht indient, zou daarvan negatieve gevolgen mogen ondervinden. Bovendien moet het bedrijf het tewerkstellingsstatuut van iemand die een klacht heeft ingediend, beschermen zolang het onderzoek loopt en daarna.

Alleen als blijkt dat een klacht plagerig of kwaadwillig is, dan is het misschien nuttig om tuchtmaatregelen te nemen tegen de persoon die de klacht heeft ingediend.

Seksuele intimidatie is een van de meest voorkomende vormen van intimidatie. Het is in het belang van het bedrijf dat een aangewezen persoon wordt aangeduid om de klacht te behandelen die voldoet aan de behoeften van het slachtoffer. Waar mogelijk moet een klacht van seksuele intimidatie onderzocht worden door een persoon van hetzelfde geslacht als de persoon die de klacht indiende.

Verhoren

De procedures zouden moeten voorzien dat de verhoren, inclusief eventuele disciplinaire verhoren die als gevolg daarvan plaatsvinden, vertrouwelijk worden gehouden. De bedrijven moeten de betrokken partijen wijzen op hun recht zich te laten bijstaan door een vriend of een vertegenwoordiger van de vakbond of persoon aan boord van het schip die, op een vertrouwelijke basis, zeevarenden objectief advies kan geven over hun klacht en ze kan helpen bij het volgen van de klachtenprocedure.

Zoals met alle disciplinaire en klachtenverhoren, moeten de principes van de natuurlijke rechtspraak gelden. De gedaagde moet het recht hebben om elke klacht te beantwoorden en zijn of haar versie van de feiten te geven. Zowel diegene die de klacht heeft ingediend als de gedaagde zouden getuigen moeten kunnen oproepen. Het bedrijf zou ook een schriftelijk verslag moeten opmaken van de beslissingen die worden genomen.

Oplossen van de zaak/actie

Het bedrijf moet zich concentreren op de dader van de intimidatie bij het ondernemen van actie om de zaak op te lossen, eerder dan op het slachtoffer. Het zou ongepast zijn om simpelweg te reageren door het slachtoffer naar een andere functie of werkplaats te verplaatsen om een zaak op te lossen.

Maatregelen ter bestrijding van intimidatie en pesterijen

Vele gedragscodes in bedrijven voorzien dat bepaalde daden, met betrekking tot intimidatie en/of pesterijen, misdrijven zijn waarbij een disciplinaire actie tegen de overtreder gepast is. Voorbeelden zijn:

- daadwerkelijke bedreiging
- intimidatie
- dwang
- belemmeren van het werk van andere werknemers
- gedrag van seksuele aard
- ander seksueel gedrag dat een negatieve invloed heeft op de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk, dat ongewenst, onredelijk en beledigend is voor het slachtoffer.

Uit jurisprudentie blijkt dat het, in geval van seksuele intimidatie, niet nodig is na te gaan of de door het slachtoffer ondervonden intimidatie al dan niet is toegebracht door een persoon van het andere geslacht dan het slachtoffer. Seksuele intimidatie is immers een gedrag dat gebaseerd is op het geslacht van het slachtoffer. Zodra het slachtoffer schade heeft ondervonden, is er sprake van seksuele intimidatie.

Veel daden en nalatigheden die een vorm van intimidatie en pesterijen zijn vallen echter niet onder één van de categorieën van overtredingen zoals bepaald door de gedragscodes van bedrijven. In sommige gevallen zijn de overtreiders zich zelfs niet bewust van de gevolgen van hun acties, die het resultaat zijn van slechte of ouderwetse managementstijlen, eerder dan van echt kwaad opzet. Maar dit is geen excuus en kan nog steeds pesten of intimidatie zijn.

Het bedrijf moet een beleid hanteren dat het recht steunt van alle mensen om waardig en respectvol behandeld te worden op het werk. Het beleid moet actief een werkomgeving promoten waarin pesten en intimidatie niet getolereerd worden. Dit moet duidelijk beschreven zijn in de verwachte gedragsstandaarden van de werknemers en managers. Het personeel moet weten met wie ze terecht kunnen als ze een probleem ervaren op het werk en managers moeten getraind worden op alle aspecten van het bedrijfsbeleid van dit gevoelige gebied. Om doeltreffend te zijn, moet het beleid gecommuniceerd en ingevoerd worden zodat alle personeelsleden zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheden onder de gedragscode van het bedrijf ten aanzien van personeelsleden.

Het bedrijf moet verzekeren dat managers over de vereiste vaardigheden beschikken om te leiden. Dit door het goede voorbeeld te geven. Managers moeten zelfzeker zijn om zich te gedragen op een manier die het beleid ondersteunt en positief gedrag promoot.

Handboeken voor het personeel zijn een goede manier om te communiceren met werknemers; ze kunnen specifieke opvattingen bevatten over de mening van het bedrijf ten aanzien van pesten en intimidatie, de steun die aangeboden wordt aan het personeel en de gevolgen voor werknemers die het bedrijfsbeleid schenden.

Opleidingsprogramma's

Het bedrijf moet ervoor zorgen dat haar zeevarenden deelnemen aan opleidingsprogramma's waarin de ongewenste effecten van intimidatie en pesterijen duidelijk gemaakt worden en waarin het bedrijfsbeleid wordt uiteengezet. Zulke programma's zouden ook uitleg moeten verschaffen over de procedures voor het rapporteren van incidenten in het bedrijf. Daarnaast zou het bedrijf moeten overwegen om literatuur, posters en video's die de beleidslijnen van het bedrijf ondersteunen en versterken ter beschikking te stellen. Zulke opleidingsprogramma's zouden ter beschikking moeten staan van alle personeelsleden.

De ECSA en ETF hebben een online trainingsmiddel besteld met als titel "Say No To Bullying, Say No To Harassment and Bullying the red Card" voor management aan wal en aan boord. Informatie over hoe u een kopie kunt bemachtigen van deze publicaties, staat vermeld op de binnenzijde van de achterflap.

Andere maatregelen die bedrijven zouden kunnen gebruiken, naargelang de omstandigheden, zijn bv. :

- het benoemen van een geschikt en naar behoren opgeleid persoon aan boord van elk schip of in de kantoren aan de wal, als Anti-Harassment and Bullying Advisor of Ethics Officer;
- het oprichten van managementcommissies aan boord en/of aan de wal;
- het benoemen van een personeelslid als Harassment Investigation Officer ;
- ervoor zorgen dat het op elk schip duidelijk is dat intimidatie en pesterijen niet getolereerd worden aan boord;
- het oprichten van een evaluatiecommissie met deelname van het bedrijfsmanagement en vertegenwoordigers van de zeevarenden vakbonden om de doeltreffendheid van het beleid op te volgen.

Gevalanalyse

International Cruise Liner Company

Dit bedrijf had gedurende vele jaren een gedragscode met voorbeelden van onaanvaardbaar gedrag op het gebied van interactie met collega's en klanten. Geen enkele vorm van bedreiging, intimidatie, pesten, dwingend of bemoeiend gedrag wordt getolereerd en wordt behandeld als

schendingen van deze gedragscode. Elke kwestie die discriminerend of beledigend kan zijn of represailles tegen een andere persoon, is onaanvaardbaar. Alle inbreuken worden onderzocht en dienovereenkomstig behandeld. In gevallen waar disciplinaire acties genomen worden, kan dit leiden tot de beëindiging van het dienstverband. Alle werknemers krijgen toegang tot de gedragscode die beschikbaar is op het intranet van het bedrijf. Een nieuw kader voor managementontwikkeling werd pas gelanceerd en er wordt momenteel een verfrissingcursus georganiseerd om te verzekeren dat de kennis van de zeevarende manager actueel is en de waarden van het bedrijf omvat.

Het bedrijf stelt ook een 'Compliance Hotline' ter beschikking waar medewerkers anoniem vermeend wangedrag of fouten kunnen melden. Deze hotline wordt uitvoerig geadverteerd en problemen met pesten en intimidatie op de werkvloer kunnen er gemeld worden en waar nodig afgehandeld in overeenstemming met de code.

International Fuel Transportation Company

Deze operator produceerde een gedragscode met de basisregels die alle personeelsleden zouden moeten volgen en het niet naleven van de code wordt beschouwd als wangedrag, wat kan leiden tot disciplinaire acties en zelfs ontslag. De code bevat een persoonlijke boodschap van de CFO die het beleid ondersteunt. Het verklaart hoe de kernwaarden van het bedrijf het gedrag moeten begeleiden en personeel moet helpen bij hun beslissingsproces. Het bevat hulp voor het creëren van een respectvolle en pestvrije werkplaats met een uitgebreide lijst van basisregels die het personeel moet overwegen bij het besluiten of gedrag al dan niet onder de noemer van pesten valt. Het personeel heeft toegang tot het bedrijfsbeleid via nuttige links naar de HR's website en bevat een vertrouwelijk contact voor elk personeelslid dat gepest wordt of getuige was van wangedrag of pesten op de werkvloer. Het bedrijf heeft nultolerantie voor represailles en erkent dat dit hand in hand gaat met hun mening dat wangedrag melden de juiste oplossing is. Elke daad van vergelding wordt beschouwd als wangedrag en indien bevestigd kan dit leiden tot disciplinaire acties,

Het bedrijf erkent ook dat managers en supervisors aanvullende verantwoordelijkheden hebben en organiseert seminars en workshops om leiderschapvaardigheden te promoten waardoor ze de code consequenter kunnen toepassen op alle niveaus doorheen de organisatie.

Short Sea Ferry Company

Deze organisatie hanteert een reeks kernwaarden die het verwacht gedrag van zijn personeelsleden onderstreep. Hun beleid en procedures verzekeren dat wanneer een klacht inzake pesterijen en intimidatie wordt ingediend, het bedrijf de zaak prompt en objectief zal onderzoeken. Het beleid identificeert duidelijke disciplinaire en klachtenprocedures die de vertrouwelijkheid beschermen en voorkomen dat er vergelding genomen wordt tegen de klager. Elk personeelslid heeft recht op vertegenwoordiging of steun van collega's in elke fase van de procedures om te verzekeren dat het proces eerlijk en objectief verloopt. Het benadrukt ook dat het vroegtijdig oplossen van een klacht beter is voor het bedrijf en de personeelsleden. Als onderdeel van het proces, beveelt het bedrijf bemiddeling aan om geschillen op de werkplaats in een vroeg stadium op te lossen.

Om de kernwaarden aan te vullen, houdt het bedrijf regelmatig seminars en training voor alle personeelsleden aan land, waarin het gelijkheidsbeleid van het bedrijf verspreid wordt en naleving ervan pesten en intimidatie kan voorkomen op de werkplaats.

Voorgestelde tekst van de folder voor zeevarenden

Rechten en verantwoordelijkheden van zeevarenden

Geen enkele werknemer mag het slachtoffer zijn van intimidatie of pesterijen op de werkplek. Alle werknemers hebben de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat hun werkplek vrij is van intimidatie en pesterijen. Uw bedrijf hecht veel belang aan deze zaken.

Intimideert u of pest u andere werknemers?

Pesten omvat elke daad die een gevoel van ongemak, vernedering, verlegenheid, intimidatie of onbehaaglijkheid veroorzaakt bij de persoon tegenover wie die daad wordt gesteld.

Intimidatie omvat elk negatief of vijandig gedrag waardoor de betrokkene zich angstig of geïntimideerd gaat voelen.

U bent zich misschien niet bewust van het effect dat uw eigen optreden heeft op andere werknemers. Bijvoorbeeld :

- denkt u dat uw manier van werken altijd de juiste is?
- verheft u uw stem tegenover andere werknemer?
- doet u sarcastisch of neerbuigend tegenover andere werknemers?
- bekritiseert u individuen in de aanwezigheid van anderen?
- bekritiseert u kleine fouten en verzuimt u lof te betuigen voor goed werk?
- schuwt u alle andere werknemers of verspreidt u geruchten of kwaadwillige roddels?

Als u zich zorgen maakt over sommige aspecten van uw gedrag die zouden kunnen beschouwd worden als intimidatie of pesterijen, dan zal uw bedrijf u helpen om die aspecten te verbeteren. Vraag uw chef om hulp - wacht niet tot er een klacht tegen u is ingediend!

Bent u al eens geïntimideerd of gepest geweest op het werk?

Uw bedrijf zal alle klachten van intimidatie en pesterijen serieus en vertrouwelijk behandelen. Uw chef aan boord en personeelsmanager aan de wal zijn opgeleid voor het behandelen van klachten van intimidatie en pesterijen. U kan één van de twee of beiden aanspreken om

eventuele incidenten te rapporteren waarvan u het slachtoffer bent geworden.

Als u zich ongemakkelijk voelt bij het zelf indienen van een klacht, kan u een vriend of een collega vragen om dat in uw naam te doen.

U zal niet gestraft worden door het bedrijf voor het indienen van een klacht, op voorwaarde dat dit niet uit wraakgevoelens of met kwaad opzet is gebeurd.

Vergeet niet dat het de manier is waarop het slachtoffer eventuele acties ziet, die telt. Als U vindt dat u het slachtoffer bent geweest van intimidatie of pesterijen, zal het bedrijf optreden.

Naam van het bedrijf:

Contactpersoon aan boord:

Contactpersoon aan de wal:

Weblinks naar trainingsmaterialen zijn beschikbaar op de websites van de projectpartners

■ ETF: www.itfglobal.org/etf/BullyingAndHarassment.cfm



■ ECSA: www.ecsa.eu/workplace-bullying-harassment



■ Videotel: www.videotel.com/etf/





ECSCA — European Community Shipowners' Associations

67, rue Ducale, 1000 Brussels, Belgium.

Tel: +32 2 511 39 40

Fax: +32 2 511 80 92

Email: mail@ecsa.be

www.ecsa.be



ETF — European Transport Workers' Federation

Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11

B – 1000 Brussels

Tel: 0032 2 285 45 83

Fax: 0032 2 280 08 17

Email: etf@etf-europe.org

www.etf-europe.org