



Rolomschrijving vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersoon handelt als aanspreekpunt, bij wie op **vertrouwelijke basis** problemen van psychosociale aard gemeld kunnen worden. Mogelijke thema's: stress, ongewenste intimiteiten, conflicten, ernstig verstoorde verhoudingen tussen medewerkers, agressie,...

Als vertrouwenspersoon laat je de mensen naar je toekomen met hun verhaal en probeer je hen (zelf)inzicht te geven in de problematiek. Zo zorg je ervoor dat ze weten waar ze aan toe zijn en dat ze zelf steviger in hun schoenen staan. Enerzijds doe je dit door hen **informatie** en **advies** aan te reiken, anderzijds tracht je de partijen te verzoenen voor zover beide partijen hiermee akkoord gaan of schakel je, met akkoord van de betrokken, een bevoegde leidinggevende in.

Je maakt een **onderscheid** tussen werkgerelateerde meldingen die je, met akkoord van de collega die bij je aanklopt, kan doorverwijzen naar de bevoegde leidinggevende(n) en meldingen in de individuele sfeer. Bij die laatste begeleid jij als vertrouwenspersoon vooral in het bewustwordingsproces van je collega, zodat die zelf leert omgaan met de situatie. Bij een ernstige problematiek verwijst je door naar gespecialiseerde hulpverlening.

Takenpakket van de vertrouwenspersoon:

- alle meldingen **vertrouwelijk** te behandelen;
- te **luisteren** naar het verhaal van de persoon;
- je collega te **begeleiden** naar het meest passende resultaat voor persoon én situatie;
- **door te verwijzen** als de kwestie buiten je bevoegdheid valt;
- telkens **door te verwijzen** naar de **psychosociale preventieadviseur psychosociale aspecten** wanneer de betrokkene overweegt een **formeel** verzoek in te dienen.

Hoe kies je een juiste vertrouwenspersoon?

- Een vertrouwenspersoon heeft idealiter voldoende kennis van de organisatie en de mogelijkheden tot probleemoplossing. Dit veronderstelt een **minimum aan anciënniteit** waardoor al een **basisvertrouwen** is opgebouwd.
- Een vertrouwenspersoon geniet over **voldoende respect** bij collega's en management, dit veronderstelt:
 - Een zekere bekendheid
 - Uitstralen van vertrouwen, geloofwaardigheid
 - Loyaliteit ten opzichte van de belangen van elke partij
 - Minimum aan respect/steun van collega's en management.
- **Neutraliteit en meerzijdige partijdigheid.** Een vertrouwenspersoon is een eerlijke en vriendelijke persoon, die met elke werknemer contact kan leggen.
- Een vertrouwenspersoon kan een **goede balans tussen werk en privé** bewaken. Je kan dringende oproepen rustig en realistisch beantwoorden, zonder over je grenzen te gaan.

Wie kan geen rol als vertrouwenspersoon opnemen?

- Werkgevers -of werknemersvertegenwoordiger in de ondernemingsraad of het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk
- Lid van de vakbondsafvaardiging
- Kandidaat voor verkiezingen personeelsafgevaardigden
- Leidinggevend personeel (lees: personen belast met het dagelijkse bestuur, gemachtigd om werkgever te vertegenwoordigen)

Randvoorwaarden voor kandidaten

- Je bent tijdens de uitvoering van je dagelijkse functie gemakkelijk bereikbaar en kunt tijd maken om de rol van vertrouwenspersoon op te nemen.
- Je werkt als vertrouwenspersoon samen met de preventieadviseur psychosociale aspecten, de interne preventieadviseur en de collega's-vertrouwenspersonen, altijd met respect voor het beroepsgeheim.
- Je maakt als vertrouwenspersoon functioneel deel uit van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Waar moet je als werkgever rekening mee houden?

- De opleiding en de daaraan verbonden kosten zijn voor rekening van de werkgever.
- Een vertrouwenspersoon dient een passend lokaal ter beschikking te hebben om discreet en vertrouwelijk gesprekken te kunnen voeren.
- Een vertrouwenspersoon moet autonoom kunnen handelen en mag geen nadeel ondervinden van de rol als vertrouwenspersoon.