

De vertrouwenspersoon



Een vertrouwenspersoon is het contactpunt voor werknemers als er zich problemen voordoen die te maken hebben met psychosociale risico's op het werk. De vertrouwenspersoon luistert, adviseert en bemiddelt. De aanwijzing, rol en taken van de vertrouwenspersoon zijn vastgelegd in de wetgeving welzijn op het werk.

Onderwerpen: [Interne dienst](#), [Psychosociale aspecten](#), [Ongewenst seksueel gedrag op het werk](#), [Agressie](#), [Pesten op het werk](#)

©: gepubliceerd op 15-04-23 door de redactie, prevent.be

Deze tekst is geactualiseerd en aangepast aan de meest recente wijzigingen in de wetgeving (november 2023).

Laatste wijziging: 23.11.23

Aanstelling

Wat is een vertrouwenspersoon?

Een vertrouwenspersoon is iemand bij wie werknemers op een vertrouwelijke wijze problemen kunnen aankaarten die te maken hebben met psychosociale risico's op het werk. De problematiek van pesten, agressie en seksueel ongewenst gedrag op het werk maakt hier deel van uit maar het kan ook gaan over andere psychosociale problemen.

Is de werkgever verplicht om een vertrouwenspersoon aan te stellen?

De aanstelling van een vertrouwenspersoon is verplicht voor alle bedrijven met 50 of meer werknemers. Voor de andere bedrijven wordt het wel beschouwd als een goede praktijk. Bovendien kunnen ook de volledige vakbondsafvaardiging (of als er geen is, alle werknemers) de aanstelling vragen. De werkgever moet in dat geval de procedure tot aanstelling van een vertrouwenspersoon opstarten.

Is de vertrouwenspersoon intern of extern?

Een vertrouwenspersoon is doorgaans een personeelslid. In bedrijven met 50 werknemers of meer moet trouwens verplicht ten minste één van de aangestelde vertrouwenspersonen een personeelslid zijn. Die verplichting geldt ook voor ondernemingen met 20 werknemers of meer én waar de preventieadviseur psychosociale aspecten tot de externe dienst behoort. In de andere gevallen kan werkgever er eventueel voor kiezen om een extern iemand aan te stellen als vertrouwenspersoon. Het is wel belangrijk dat de vertrouwenspersoon zeer vertrouwd is met het bedrijf en de organisatiecultuur. De vertrouwenspersoon moet ook makkelijk bereikbaar zijn voor alle werknemers. Daarom zijn er in grotere organisaties vaak meerdere interne vertrouwenspersonen.

Kan iedereen aangesteld worden als vertrouwenspersoon?

Bij de aanstelling van een vertrouwenspersoon moet er in de eerste plaats gekeken worden naar wat er van hem of haar wordt verwacht om op basis daarvan het juiste profiel te kiezen. Los daarvan zijn er in de wetgeving een aantal strikte beperkingen opgelegd voor personen in een organisatie die niet mogen aangesteld worden als vertrouwenspersoon, m.n.:

- de werkgever- of werknemersvertegenwoordigers in de ondernemingsraad of het comité pbw;
- de kandidaten voor de verkiezingen van de personeelsafgevaardigden;
- de vakbondsafgevaardigden;
- de werkgever;

- het leidinggevend personeel;
- de preventieadviseur-arbeidsarts.

Wat wordt er bedoeld met leidinggevend personeel?

Een leidinggevend personeelslid kan niet de functie van vertrouwenspersoon opnemen. Leidinggevend zijn personen belast met het dagelijks bestuur en die gemachtigd zijn om de werkgever te vertegenwoordigen en te verbinden. In grote lijnen gaat het over de twee hoogste niveaus in de hiërarchie van een organisatie. Leidinggevend mag in deze context dus niet gelijkgesteld worden met hiërarchische lijn. De hiërarchische lijn is een ruimer begrip en omvat iedereen in een organisatie die opdrachten geeft aan ondergeschikten. Een lid van de hiërarchische lijn mag dus de functie van vertrouwenspersoon uitoefenen, op voorwaarde dat hij geen deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.

Zijn de werknemers betrokken bij de selectie van een vertrouwenspersoon?

Voor de aanwijzing van de vertrouwenspersonen is het **voorafgaand akkoord** vereist van het geheel van de werknemersvertegenwoordigers in het comité pbw. Als er geen comité pbw is opgericht, wordt deze opdracht overgenomen door de vakbondsafvaardiging en als ook deze niet aanwezig is in de onderneming, worden de werknemers rechtstreeks aangesproken. De werkgever moet dan bij de aanstelling van de vertrouwenspersoon rekening houden met de regels die gelden voor rechtstreekse participatie.

Opdrachten

Wat zijn de opdrachten van een vertrouwenspersoon?

Zoals het woord het zelf zegt, is de belangrijkste rol van de vertrouwenspersoon iemand wie je in vertrouwen kan nemen. De vertrouwenspersoon is een aanspreekpunt waarbij een individuele werknemer in alle vertrouwen zijn verhaal kwijt kan. De vertrouwenspersoon neemt dan ook een centrale rol op in de zogenaamde informele psychosociale interventie. Daarnaast werkt de vertrouwenspersoon ook mee aan het preventiebeleid psychosociale aspecten, m.n. aan de risicoanalyse en aan de uitwerking van de interne procedures.

Overzicht Takenpakket

1 Meewerken aan preventiebeleid psychosociale aspecten:

- deelnemen aan de uitwerking van de interne procedures;
- bijdragen aan de risicoanalyse o.m. door signaleren van knelpunten;
- regelmatig overleggen met de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- aan de preventieadviseur psychosociale aspecten melden wanneer incidenten zich bij herhaling voordoen;
- deelnemen aan **vergadering comité pbw** indien er een punt op de agenda staat m.b.t. psychosociale risico's op het werk;

- advies geven aan de interne preventieadviseur i.v.m. gegevens voor het **jaarverslag**;
- het register feiten van derden bijhouden.

2 Individuele gevallen begeleiden (uitvoeren van de informele psychosociale interventie):

- opvang en raad geven aan werknemers die aankloppen bij hem/haar;
- oplossing zoeken, voorstellen formuleren, bemiddelen.

Hoe weet een werknemer bij wie hij terecht kan voor psychosociale problemen?

Elk bedrijf moet procedures bepalen waar een medewerker gebruik kan van maken als hij kampt met werkgerelateerde psychosociale problemen. Deze procedures (psychosociale interventie) moet de werkgever opnemen in het **arbeidsreglement** waarbij ook de contactgegevens van de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur psychosociale aspecten moeten vermeld worden. Daarnaast is het ook vereist om de contactgegevens aan alle medewerkers bekend te maken door ze bv. uit te hangen of via het intranet.

Hoe gaat de vertrouwenspersoon tewerk als een werknemer hem/haar aanspreekt?

Elke werknemer die meent psychische schade te ondervinden omwille van psychosociale risico's op het werk, kan een beroep doen op interne procedures. Uiteraard is het steeds aangewezen dat de werknemer eerst het probleem probeert op te lossen met behulp van collega's, leidinggevende of werknemersvertegenwoordigers, maar als dat niet lukt kan hij contact opnemen met de vertrouwenspersoon. In een eerste onderhoud zal de vertrouwenspersoon de werknemer informeren over welke interne procedures er zijn (informele of formele psychosociale interventie) en op basis daarvan kan de werknemer een keuze maken tussen beide types interventie. Als de werknemer kiest voor een formele psychosociale interventie, verwijst de vertrouwenspersoon door naar de preventieadviseur psychosociale aspecten. In geval van een informele psychosociale interventie kan de vertrouwenspersoon het contactpunt blijven. De vertrouwenspersoon zoekt dan samen met de werknemer naar een oplossing voor de problemen. Hiervoor voert de vertrouwenspersoon persoonlijke gesprekken met de werknemer om te luisteren en raad te geven. De vertrouwenspersoon kan ook stappen zetten naar andere personen in de onderneming (werkgever, leidinggevenden, hr, ...). Indien het om een relationeel probleem gaat, kan ook een verzoeningspoging ondernomen worden. De informele psychosociale interventie kan ingeschakeld worden voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk maar ook voor alle andere situaties waarbij er sprake is van psychische schade o.w.v. psychosociale risico's op het werk.

Randvoorwaarden

Hoe verzekert de vertrouwenspersoon vertrouwelijkheid?

Elke vertrouwenspersoon is gehouden door de regels van het **beroepsgeheim**.

Daarenboven moet hij zijn functie autonoom kunnen uitoefenen zonder dat daarbij enige druk wordt uitgeoefend. Daarom ook dat een interne vertrouwenspersoon voor de uitoefening van de vertrouwenspersoon-taken functioneel tot de interne dienst behoort en dus hiervoor niet hoeft te rapporteren aan zijn hiërarchisch verantwoordelijke. Verder moet de vertrouwenspersoon voldoende tijd en een geschikt lokaal hebben om vertrouwelijke gesprekken te voeren.

Wat als de vertrouwenspersoon bij de begeleiding van een individueel geval zelf in de problemen dreigt te komen?

Autonomie is belangrijk voor een vertrouwenspersoon maar in sommige gevallen ligt dit moeilijk. Voorbeeld is een informele psychosociale interventie waarbij de werkgever zelf of de hiërarchisch verantwoordelijke van de vertrouwenspersoon betrokken is. In dat geval kan de vertrouwenspersoon de werknemer best doorverwijzen naar de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Geniet de vertrouwenspersoon ontslagbescherming?

De vertrouwenspersoon heeft geen specifieke ontslagbescherming maar mag geen nadeel ondervinden van zijn activiteiten als vertrouwenspersoon. Hij of zij mag ook niet zomaar verwijderd worden uit de functie van vertrouwenspersoon. Daarvoor is het akkoord vereist van het geheel van de werknemersvertegenwoordigers in het comité.

Opleiding

Is opleiding verplicht?

Elke vertrouwenspersoon moet over de nodige kennis en vaardigheden beschikken om de functie op te nemen en daarom is het volgen van een opleiding, binnen twee jaar na de aanstelling, verplicht. De opleiding duurt vijf dagen en behandelt onderwerpen zoals het wettelijk kader, psychosociale risico's op het werk, gesprekstechnieken en het beheersen van probleemsituaties. Op de [website van de FOD Werkgelegenheid](#) is een lijst beschikbaar van opleidingsaanbieders . **Ook Prevent biedt de opleiding vertrouwenspersoon aan.**

Is de opleiding éénmalig?

Om de vaardigheden en kennis op peil te houden, is er naast de initiële opleiding, ten minste één verplichte opleidingsdag per jaar. Deze opleiding gebeurt onder de vorm van

een intervisie. Tijdens een intervisie wisselen vertrouwenspersonen ervaringen uit over praktische gevallen onder begeleiding van een facilitator.

Wie betaalt de opleidingen?

De werkgever zorgt ervoor dat de vertrouwenspersonen de opleidingen kunnen volgen. Dit betekent dat hij de kosten voor zijn rekening neemt en de vertrouwenspersonen de gelegenheid en tijd geeft om de opleidingen te volgen.

Bronnen/Meer weten

- Codex welzijn op het werk, [Titel I.3 Preventie van psychosociale risico's op het werk](#)
- Wet welzijn op het werk, [hfst. Vbis. Bijzondere bepalingen betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk, waaronder stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk](#)
- FOD Werkgelegenheid [De vertrouwenspersoon](#)