

In volle vertrouwen

De aanpassingen op de pestwet zijn een feit, maar hoeveel bedrijven hebben een vertrouwenspersoon voor pestgedrag aangesteld? Zijn die mensen opgeleid en wie geeft zulke cursussen? Vragen genoeg. En niet altijd komen er duidelijke antwoorden.

Pestgedrag in de kiem smoren, de kwestie intern afhandelen voor het tot totaal verziekte situaties en daadwerkelijke klachten komt. Dat is voor alle partijen het uitgangspunt. Vertrouwenspersonen kunnen in dat opzicht belangrijke pionnen zijn. Vroeger werden ze wel eens afgedaan als "hulpjes van de preventieadviseurs". In het ontwerp van de nieuwe pestwet, die waarschijnlijk nog dit jaar vorm krijgt in een KB, wordt de rol van de vertrouwenspersoon versterkt. "Maar", merkt Herman Fonck, hoofd van de Dienst Onderneming van het ACV, op, "het is nog altijd niet verplicht een vertrouwenspersoon aan te duiden, het is niet verplicht hem een bepaalde opleiding te laten volgen en hij kan nog altijd niet genieten van bescherming tegen ontslag." Het is het veel gehoorde liedje. Velen hebben de indruk dat het pestgedrag niet tot de prioriteiten van het bedrijfsleven behoort, al kan het het functioneren van een organisatie zwaar belasten. Volgens sommige bronnen zijn er veel ondernemingen die (nog) geen vertrouwenspersoon hebben aangesteld. In elk geval kan niemand ons vertellen hoeveel mensen zo'n functie hebben opgenomen. De reacties op onze rondvraag variëren van "daar heb ik geen gedacht van" tot "ik zou zelfs niet weten wie u die cijfers kan bezorgen".

"De heel grote bedrijven hebben wel vertrouwenspersonen aangesteld", denkt Herman Fonck. "Vaak is dat zelfs iemand van de eigen preventiedienst." Hij weet ook dat externe preventiediensten bij hun klanten aandringen om toch die stap te zetten. "In veel van onze bedrijven is er een vertrouwenspersoon voor pestgedrag", zegt Kristien Tirez van Encare in Hasselt. "Dat heeft ook te maken met het feit dat wij dat zelf een belangrijk aspect vinden en we leren de ondernemingen omgaan met dergelijke kwesties. Het gaat niet altijd vanzelf, je moet het bedrijf bij de hand nemen." **An Thys van ISW Limits**, een spin-off van de Leuvense universiteit die gespecialiseerd is in het optimaliseren van menselijke relaties binnen organisaties, meent dat hoe groter een bedrijf is, hoe meer kans bestaat dat het met vertrouwenspersonen werkt. "In kmo's komt het minder voor, maar wij raden het altijd sterk aan."

Opleidingen

Tijdens een toespraak bij de vijfde verjaardag van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen in Nederland werd aangestipt dat nogal wat mensen zonder enige voorbereiding en begeleiding in de functie worden aangesteld. "Ook bij ons bestaat er geen verplichting tot opleiding", weet Herman Fonck, die zich deze kwesties aantrekt bij het ACV. "Het hangt af van bedrijf tot bedrijf. Bonafide werkgevers zullen de aangestelde vertrouwenspersonen zeker naar een cursus sturen." Even googlen en meteen is duidelijk dat er in elk geval veel opleidingen worden aangeboden. "En daar is ook veel belangstelling voor", aldus Kristien Tirez van Encare. Hetzelfde horen we bij **ISW Limits**. "Dat loopt goed", zegt **An Thys**. "We organiseren veel cursussen op verzoek van bedrijven, maar we gaan in de toekomst ook open opleidingen geven. Een bedrijf dat een vertrouwenspersoon heeft aangesteld, wil hem of haar ook de kans geven om zich degelijk op die taak voor te bereiden." Ook Koen Van Ruymbeke, programmaverantwoordelijke in het domein veiligheid bij Amelior, heeft gelijklopende ervaringen: "In december start bij ons weer een nieuwe cursus. Er is veel vraag naar. Vooral vanuit de non-profitsector, ziekenhuizen, de overheid. Natuurlijk proberen wij de belangstelling ook te stimuleren. We denken trouwens dat het aantal cursisten nog zal toenemen als de nieuwe wet van kracht is. Het is trouwens zo dat er in die nieuwe wet eindtermen zullen bepaald worden. Die houden eigenlijk in dat je een opleiding moet volgen. Verplichtingen zijn er niet, maar de praktijk zal de bedrijven ertoe dwingen om te kunnen voldoen aan de 'wet op welzijn' en die naderende eindtermen." Soms wordt Van Ruymbeke wel eens geconfronteerd met het vooroordeel dat het aanstellen en opleiden van een vertrouwenspersoon veel geld kost en niets opbrengt. Dan heeft hij steevast een antwoord klaar: "Vergeet niet dat zo iemand een conflict dat in uw organisatie sluimert, op een adequate en discrete manier, voor iedereen tot een goed einde kan brengen."

Vaardigheden

In theorie kan iedereen aangesteld worden als vertrouwenspersoon. Hij moet wel een personeelslid zijn en het mandaat van het Comité voor preventie en bescherming op het werk meekrijgen. "We raden het eigenlijk wel wat af aan onze afgevaardigden", aldus Herman Fonck (ACV). "Men kan in een delicate positie terecht komen als men tegelijk vertrouwenspersoon en vakbondsafgevaardigde is." De organisatoren van opleidingen stellen ook zo hun eisen. Zonder in detail op haar voorwaarden te willen ingaan, zegt Kristien Tirez (Encare): "Wij houden ons op dat vlak aan straffe standpunten. In het algemeen kan ik zeggen dat het mensen moeten zijn die zowel van de werknemers als van de werkgevers het vertrouwen kunnen genieten. Maar wij laten niet iedereen deelnemen aan onze cursus, wij helpen de bedrijven de geschikte personen zoeken en op dat niveau maken wij onze voorwaarden duidelijk." **An Thys**, die zich als projectmanager Support bij **ISW Limits** vooral bezig houdt met meldpunten voor klachten, de opvang van slachtoffers en advies aan vertrouwenspersonen en managers die met dergelijke problemen kunnen geconfronteerd worden, vindt een basisopleiding een minimale vereiste. "Bovendien", gaat zij verder, "helpen wij mee aan screening van de kandidaten. Tijdens een diepte-interview peilen wij naar een aantal criteria, naar sociale vaardigheden. Is de persoon in kwestie neutraal genoeg? Hoe ligt hij in de groep? Wat zijn zijn interesses? Hoe gemakkelijk benaderbaar is hij? Vanuit onze expertise rapporteren wij dan onze bedenkingen, maar dat is enkel een advies. De uiteindelijke beslissing om iemand al dan niet aan te stellen ligt bij de onderneming."

Tussenstap

Hoe de rol van de vertrouwenspersoon ook in de nieuwe pestwet wordt bijgeschaafd, Herman Fonck van de christelijke vakbond blijft met bedenkingen zitten: "Stel, ik word gepest op het werk en ik leg dat voor aan de vertrouwenspersoon. Die probeert met de beste wil van de wereld te bemiddelen, maar zal toch contact moeten zoeken met de betrokkenen of de hiërarchische oversten. En dan zal het verhaal snel bekend raken in de onderneming. Omdat er op dat moment nog geen klacht is, gaat de bescherming van het slachtoffer nog niet in. In onze folders waarschuwen we dan ook voor zulke situaties. Als je gepest wordt door uw chef, zit je toch in een kwetsbare positie." Ook over de bescherming van het slachtoffer heeft hij zo zijn mening: "Dat is allemaal goed en wel, maar als iemand echt een klacht indient, is de situatie meestal al zo verziekt dat er alleen nog wordt onderhandeld over de ontslagvoorwaarden. Het advies van onze rechtskundige dienst is dan ook: zorg dat werknemers zo snel mogelijk met de preventieadviseurs in contact komen." Wil hij daarmee zeggen dat hij de vertrouwenspersoon als een nutteloze tussenstap ziet? "Ach, zij kunnen heel belangrijk zijn in het beginstadium. Maar we moeten dit onderneming per onderneming inschatten. Ik kan me indenken dat in veel firma's genoeg goede wil bestaat zodat met een vertrouwenspersoon praten geen enkel risico inhoudt. Maar als er gespannen verhoudingen broeien en de werknemer voor represailles vreest, dan moet hij voorzichtig zijn." Uit ervaring weet Herman Fonck dat veel slachtoffers van pesterijen gewoon naar hun vakbond stappen. "En dat verwondert me niet", zegt de ACV'er. "Ik kan me goed voorstellen dat gepeste werknemers niet weten waar ze terecht moeten. Ze weten niet tot wie ze zich moeten wenden. Wij stellen vast dat de preventieadviseurs van externe diensten weinig bereikbaar zijn. Zelfs uit hun jaarverslagen blijkt dat ze in één op drie ondernemingen niet eens één bezoek per jaar afleggen." **An Thys van ISW Limits** kent die klachten: "Dat is inderdaad een van de knelpunten, dat verhaal horen we vaak. Het is het bewijs dat het niet volstaat de wet naar de letter te volgen, dat het aanstellen van een vertrouwenspersoon niet voldoende is. Dan begint het pas. Dan moet je gaan communiceren. Daarover geven wij ook advies. Je moet een foto maken van de vertrouwenspersoon, folders drukken, hij of zij moet een rondgang in de firma maken. Er zijn genoeg voorbeelden van bedrijven waar dat heel goed heeft gewerkt. Maar dat er niet altijd voldoende wordt gecommuniceerd, dat is zeker een probleem."

door **André Grosemans**