KU LEUVEN



Micro-credential

Opleiding tot vertrouwenspersoon: een steunpilaar in uitdagende situaties

5-daagse opleiding

Van 16 februari t.e.m. 18 maart 2027
KU Leuven - Brugge | 9.30-16 uur

PUC | CONTINUE

Ontwikkel de kunst van luisteren en bemiddelen – dé kernvaardigheden voor een vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is een veilige haven binnen een organisatie. Het is iemand bij wie werknemers terecht kunnen met persoonlijke, emotionele of professionele vragen, zonder angst voor oordelen of negatieve gevolgen. Ze staan klaar om te luisteren, te ondersteunen en samen naar oplossingen te zoeken.

Of het nu gaat om stress op de werkvloer, discriminatie, pesten, conflicten of andere zorgen, de vertrouwenspersoon biedt een neutrale en discrete omgeving waar werknemers vrijuit kunnen spreken. Met een luisterend oor en de juiste expertise help je collega's om stappen te zetten in de goede richting.

Vertrouwenspersonen: de drijvende kracht achter welzijn op het werk

Vertrouwenspersonen spelen een sleutelrol in het bevorderen van een veilige en ondersteunende werkomgeving. Tijdens onze opleiding duiken we in hun vaardigheden, verantwoordelijkheden en unieke impact binnen organisaties.

Deelnemers krijgen niet alleen de kennis die ze nodig hebben, maar ook praktische tools om hun rol met zelfvertrouwen uit te voeren. Door middel van interactieve sessies en praktijkgerichte oefeningen ontwikkel en verfijn je de vaardigheden die essentieel zijn voor je rol als vertrouwenspersoon. Met een sterke focus op realistische situaties en effectieve technieken, bereiden we je optimaal voor op deze belangrijke functie. Sta stevig in je schoenen en maak het verschil!

Heb je je certificaat al behaald?

Als vertrouwenspersoon ben je verplicht 1x per jaar een intervisie te volgen om opvang en bemiddeling op een goede manier te blijven verzekeren. Wij bieden hiervoor een interactieve terugkomdag aan.



Doelstellingen

Het belangrijkste doel van een vertrouwenspersoon? Zorgen dat werknemers zich gehoord, begrepen en ondersteund voelen. En zo bij te dragen aan het welzijn in de organisatie. Als vertrouwenspersoon help je je collega's met:

- Heldere informatie: Begrijp je opties en rechten in uitdagende situaties.
- Samen zoeken naar een oplossing: door het voeren van gesprekken, een interventie bij een andere persoon in de organisatie of een verzoeningspoging.
- Emotionele steun: Een luisterend oor dat je kracht en vertrouwen geeft.

Bovendien werken vertrouwenspersonen volgens strikte ethische richtlijnen. Dit maakt dat hetgeen je deelt, vertrouwelijk blijft, dankzij het beroepsgeheim. Hierdoor is de vertrouwenspersoon dé veilige schakel in het vinden van oplossingen voor persoonlijke of professionele kwesties.

Na deze opleiding:

- ben je op de hoogte van de procedures en wetten rond psychosociaal welzijn op het werk.
- heb je je de nodige kennis over de preventie en aanpak van psychosociale risico's eigen gemaakt.
- begrijp je de definities van stress, burn-out, conflicten, pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag.
- ben je op de hoogte van de risicofactoren omtrent het ontstaan van psychosociale problemen.
- heb je de nodige communicatievaardigheden voor het voeren van opvanggesprekken, gesprekken met derden en bemiddelingsgesprekken.
- kan je een informeel verzoek tot psychosociale interventie op een deskundige wijze behandelen conform de wetgeving.
- heb je de nodige knowhow om bij te dragen aan een optimaal welzijnsbeleid in de werkomgeving.

Doelgroep

- Iedereen, zowel uit de private sector als uit de overheidssector, die de rol van vertrouwenspersoon opneemt of zal opnemen.
- Geïnteresseerden die een actieve bijdrage leveren in het domein van welzijn zoals: HR-verantwoordelijken, medewerkers van de sociale dienst, vakbondsafgevaardigden ...



Programma

Module 1 & 2 | Psychosociale risico's op het werk

We staan stil bij het huidige wettelijk kader en bijhorende richtlijnen en verplichtingen, de verschillende stappen om een constructief welzijnsbeleid te realiseren en de verschillende rollen en verantwoordelijkheden die de wet toewijst aan de verscheidene actoren.

Hierbij besteden we ook aandacht aan de relatie tussen de preventieadviseur psychosociale aspecten en de vertrouwenspersoon. Daarnaast worden de deelnemers in deze module vertrouwd gemaakt met de thematiek van psychosociaal welzijn in al zijn facetten:

- Waarover gaat het?
- Welke vormen van psychosociale risico's bestaan er?
- Hoe kunnen we ze begrijpen?
- Welke gevolgen hebben ze op individueel, groeps- en organisatieniveau?
- Hoe kan je erbij ondersteunen?

Module 3 | Psychosociale interventie: gesprekstechnieken en het opvanggesprek

De centrale taak van de vertrouwenspersoon is een goede opvang verzekeren vanuit een neutrale positie. Daarbij zullen we het hebben over het communicatieproces: actief luisteren, constructief feedback geven en ontvangen, verbale en non-verbale communicatie.

Vervolgens zullen we het ook hebben over de voorwaarden voor een goed gesprek, het identificeren van de verwachtingen van de verzoeker, een kader scheppen voor het onderhoud. Vanuit een gerichte probleemanalyse focussen we ons op het ondersteunen en zoeken naar oplossingen.

We bespreken de verschillen tussen het verzoek tot informele en verzoek tot formele psychosociale interventie.

Module 4 | Psychosociale interventie: omgaan met probleemsituaties - gesprek met derden

Deze module staat in het teken van het aanleren van specifieke communicatievaardigheden. Zowel het gesprek met een andere partij als het gesprek met de leidinggevende worden onder de loep genomen en ingeoefend. Ook bespreken we uitgebreid tips en aandachtspunten.

Module 5 | Psychosociale interventie: omgaan met probleemsituaties - de bemiddeling

Tijdens deze dag verwerven de deelnemers kennis en vaardigheden betreffende de verschillende technieken voor psychosociale interventie. Bijzondere aandacht gaat naar gesprekstechnieken in het kader van bemiddelen bij conflicten en ongewenst gedrag op het werk.

Module 6 | Persoonlijke ontwikkeling als vertrouwenspersoon

We staan stil bij de eigen leerpunten en voorwaarden om je rol als vertrouwenspersoon op een goede manier te kunnen opnemen. Wat is je eigen stijl? Wat zijn je kwaliteiten? Je valkuilen? Hoe ga je om met emoties? Hoe bewaar je de neutraliteit? ...

Docent

De opleiding wordt gegeven door mevr. **Lotte Van Noyen**, klinisch psycholoog – gedragstherapeut van achtergrond en trainer - consultant bij Pulso. Ze geeft trainingen en intervisies in en voor organisaties rond allerlei welzijnsgerelateerde topics, waaronder ook de intervisie voor vertrouwenspersonen. Daarnaast begeleidt ze bedrijven en organisaties naar een geïntegreerd welzijnsbeleid.

Alumni aan het woord

> “De praktische oefeningen (rollenspellen) hebben me tot nieuwe inzichten en gesprekstechnieken geleid.'
>
> “Een dikke merci aan Lotte die dit op een heel boeiende manier heeft gebracht. Deze opleiding heeft mijn comfortzone verruimd.”
>
> **Deelnemers 2026**

Praktisch

Data en locaties

- Dinsdag 16 februari, donderdag 25 februari, woensdag 3 maart, dinsdag 9 maart en donderdag 18 maart 2027.
- Lessen telkens van 9.30 tot 16.00 uur.
- KU Leuven - Brugge (Spoorwegstraat 12, Brugge)
- Met de trein zeer vlot bereikbaar: slechts 100 m van het station. Indien je met de wagen komt kan je gratis parkeren (met je parkeercode) op de parking van de campus.

Inschrijven

- Inschrijven kan tot 9 februari 2027.
- Omwille van het interactieve karakter van de opleiding is het aantal deelnemers beperkt. De inschrijvingen worden geregistreerd in volgorde van ontvangst.
- De deelnameprijs is 1255 euro. Betalen kan via overschrijving op rekeningnummer IBAN BE31 2850 2133 2955 van PUC - KU Leuven Continue, met vermelding van '400/0029/63993 + naam van de deelnemer' en je ontvangt geen factuur.
- Toch een factuur? Vink dit aan bij inschrijving en betaal NA ontvangst factuur.
- Als door de Vlaamse Overheid erkende opleidingsinstelling aanvaarden wij betalingen via de kmo-portefeuille. Ons erkenningsnummer is DV.O102270. Kies bij het finaliseren van je aanvraag voor Thema "Beroepsspecifieke competenties".

Erkenning

Aanvraag voor opname als erkende opleidingsverstrekker door de Federale Overheid (FOD WASO) is in aanvraag.
Erkend voor Vlaams Opleidingsverlof onder dossiernummer ODB-1003767

Toetsing van het leerresultaat

Als deelnemers kan je een individueel rapport indienen waarin je de aanpak van een concrete opdracht als vertrouwenspersoon uitwerkt. Na een positieve evaluatie door de docenten en mits voldoende aanwezigheid behaal je het officieel micro-credential attest van KU Leuven als vertrouwenspersoon.

Heb je je certificaat al behaald?

Als vertrouwenspersoon ben je verplicht 1x per jaar een intervisie te volgen om opvang en bemiddeling op een goede manier te verzekeren. Wij bieden hiervoor een interactieve terugkomdag aan.

PUC - KU Leuven Continue
KU Leuven Kulak
E. Sabbelaan 53 bus 7643 - 8500 Kortrijk
+32 56 24 61 84 - puc@kuleuven.be
puc.kuleuven.be

Door mij in te schrijven, verklaar ik mij ermee akkoord dat de gegevens die ik verstrek gebruikt worden om mij te contacteren in de context van deze opleiding en voor alle nuttige opvolging ervan.