



RENTREE

'AGRESSIE KAN ECHT NIET'



Rentree is een van de corporaties die zich aanmeldde voor deelname aan de pilot 'Aanpak Agressie & Werkdruk'.

Liesbeth van Asten is sinds 1 april 2010 directeur/bestuurder bij Rentree, een woningcorporatie met 60 medewerkers.

Wat was de aanleiding om Rentree aan te melden voor de pilot 'Aanpak Agressie & Werkdruk'?

Rentree heeft een turbulente periode achter de rug. Eind 2009 was de directeur bestuurder naar huis gestuurd, de corporatie stond onder toezicht. De organisatie was ondergebracht in diverse BV's en kende geen duidelijke structuur. Het verloop onder personeel was groot: 70% van de medewerkers werkte er korter dan 2 jaar. In 2010 stond "schoon schip" en "terug naar de basis" centraal. We hebben keuzes gemaakt ten aanzien van onze activiteiten en een heldere structuur neergezet zodat weer duidelijk werd waar Rentree voor staat. Daarna was het tijd om aandacht te besteden aan de medewerkers, die een moeilijke en onrustige tijd achter de rug hadden. Hoe stonden zij er voor? Toen de pilot 'Aanpak Agressie & Werkdruk' zich aandiende, bood dat de mogelijkheid om een nulmeting te doen. Dat was een goede basis om aandacht te geven aan het personeelsbeleid. Dankzij deelname aan deze pilot en de ondersteuning die we daarbij krijgen, kunnen we heel gericht acties opzetten, waarmee we voor medewerkers preventieve maatregelen op het gebied van agressie en werkdruk kunnen treffen.

Rentree kreeg een zeer hoge respons op het invullen van de vragenlijsten. Hoe kregen jullie mensen zo enthousiast en welke communicatiemiddelen zijn daarbij ingezet?

De betrokkenheid van de medewerkers is hoog, dat is heel belangrijk. Daarbij hebben we als MT heel duidelijk aangegeven voor 100% achter dit project te staan en de medewerkers inspraak te willen geven in het proces. We hebben dit met de medewerkers gedeeld tijdens de informele lunch die we 1x per maand hebben. Ook hebben we bij de start gezegd dat er taart zou zijn als we een respons van 80% zouden halen.

Als MT-leden dragen we uit dat het gaat om het werkplezier van de medewerkers en dat zij baat bij hebben bij de maatregelen om werkdruk en agressie te verminderen. Tussendoor stuurden we regelmatig updates over de hoogte van de respons. Daardoor leefde het echt in de organisatie. Uiteindelijk hebben we een respons van 93% gehaald en dus was er taart!

Uit de vragenlijsten bleek dat er meer mensen worden geconfronteerd met agressie dan werd verwacht. Hoe registreerden jullie agressie tot nu toe? Wat zou een oorzaak kunnen zijn dat uit de vragenlijst meer confrontatie met agressie bleek te bestaan dan uit de registratie naar voren is gekomen?

In 2010 is er een nieuw agressiebeleid opgezet met een registratieformulier, maar er wordt nog weinig mee gewerkt. Door alle wisselingen bij P&O zijn registratieformulieren in verschillende dossiers terechtgekomen en was er dus geen goed beeld van de agressie-incidenten. Ernstige gevallen komen altijd wel op tafel, maar op een gegeven moment raken mensen gewend aan agressie en melden ze het niet meer. Dan komt er ineens een vragenlijst en beseffen mensen eigenlijk pas weer wat ze in de dagelijkse praktijk tegenkomen aan agressie. Dat is de reden dat er sprake is van meer agressie dan uit de registratie naar voren is gekomen. We hebben nu een duidelijk signaal gekregen en er is maar één conclusie mogelijk: agressie kan echt niet!

We zijn nu bezig met het plan van aanpak en de medewerkers hebben agressie als een van de speerpunten gekozen. Nu gaan we met hen samen kijken welke acties nodig zijn om dit goed op te pakken. Daarbij wordt een keuze gemaakt uit mogelijke maatregelen en welke hulpmiddelen daarbij worden ingezet.

Hoe heb je de procesbegeleiding binnen dit project tot nu toe ervaren? Wat lijkt jou de grootste toegevoegde waarde te hebben in deze aanpak

We komen vanuit een turbulente periode en we waren al bezig met aandacht voor de medewerkers, maar je krijgt het nu als het ware aangereikt. We krijgen nu hulp bij iets wat we al van plan waren te doen. Ik ben enthousiast over de externe begeleiding. Het is prettig ondersteuning krijgen bij de aanpak, maar vooral waardevol omdat de voortgang zo goed wordt bewaakt. We houden de focus erop doordat de aanpak zo gestructureerd is dat bij de afronding van de ene stap de vervolgstap alweer is ingepland. Onze klankbordgroep bestaat uit de HR-manager, de voorzitter van de OR en ikzelf als directeur bestuurder. De voortgang van het project wordt tijdens de lunchbijeenkomsten besproken. De structuur van de begeleiding zorgt er ook voor dat het niet alleen iets is van HR, maar van de hele organisatie; iedereen is geïnformeerd en erbij betrokken. We zitten nu in de fase dat Joke Koster (A&O-adviseur Zo Werkt Het Gewoon) met de HR-manager langs de teams gaat om te bespreken hoe we verder aan de slag gaan.

Heb je nog tips als het gaat om de communicatie rondom agressie en werkdruk

Het is belangrijk dat mensen het gevoel hebben dat er aandacht voor ze is. Dat ze beseffen: dit is voor ons. Dat ze er werkelijk iets aan hebben, er hun mening over kunnen geven en hun ideeën kwijt kunnen. En dat ook direct leidinggevenden er aandacht voor hebben. Wat de communicatie betreft, moet je zorgen dat het leeft. Zoals een taart beloven bij een hoge respons en tussentijds informeren over die respons. Daardoor gaan mensen aan elkaar vragen 'Heb jij de vragenlijst al ingevuld?' en dan is iedereen zich bewust dat er werkelijk iets gebeurt.