

Jo Kleyn, senior consulent leefbaarheid – Woonpunt Westelijke Mijnstreek/Parkstad

Korte situatieschets

Woonpunt heeft de laatste jaren steeds meer te maken met agressieve huurders. Daarbij ging het er vaak heftig aan toe, zowel op kantoor als bij de huurders thuis. Dit had tot gevolg dat er meer ziekteverzuim was en medewerkers die zich niet veilig voelden. Daarop hebben we besloten om enerzijds fysieke maatregelen in ons kantoor treffen en anderzijds onze mensen beter op te leiden in het omgaan met agressie. In het najaar van 2010 las ik een artikel over de pilot 'Aanpak Agressie & Werkdruk'. Samen met de teamleider en de manager zijn we toen naar de infodag geweest en hebben ons voor de pilot aangemeld.

Welke speerpunten zijn gekozen

Wij hebben gekozen voor het speerpunt agressie en geweld omdat we hier echt mee aan de slag moesten. Werkdruk en werkstress zijn ook belangrijk, maar komen deels voort uit een gevoel van onveiligheid op het kantoor.

We zijn de pilot gestart met een projectgroep uit alle geledingen (om strategisch en financieel dingen voor elkaar te krijgen). Daarnaast is er een werkgroep van 6 mensen ingesteld die zich bezighoudt met de ontwikkeling en uitvoering van de plannen. Deze werkgroep is vervolgens aan de slag gegaan met protocollen, fysieke aanpassingen, huisregels, etc.

Hoe zijn de reacties op de pilot

Alle medewerkers van onze vestiging Parkstad zijn betrokken bij de pilot. Er werd geïnventariseerd: Waarom voel je je niet veilig? Waarom voel je je niet prettig in je werkomgeving? De medewerkers hebben zelf een schets gemaakt van een nieuwe kantoorindeling. Ze hebben aangeven hoe het kantoor voor hen wel een veilige en prettige werkplek kan zijn, zonder dat het verandert in een vesting. Het is belangrijk om de mensen uit de praktijk daarover te laten meedenken. En gebleken is dat de mensen zich bij de aanpassingen die er tot nu toe gedaan zijn al veiliger voelen.

De werkgroep is inmiddels al ruim 9 maanden intensief aan de slag, met de begeleiding van zowel CSR centrum als een Veilige Publieke Taak. Er is nieuw beleid ontwikkeld en diverse aanpassingen in het kantoor gerealiseerd. Alle collega's zijn enthousiast en beginnen binnenkort met een opleiding 'hoe om te gaan met agressie'. Het feit dat men bereid is om daaraan ook enkele uren vrije tijd aan te besteden, geeft naar mijn mening aan dat de reacties op deze pilot positief zijn.

Tot slot

We hebben net de laatste werkgroepvergadering gehad omdat alles nu uitgerold is. Binnenkort wordt de projectgroep ingelicht over de resultaten tot nu toe en dan gaat het door naar de directie. Op 14 februari vindt effectmeting plaats. Eind maart is de pilot afgelopen en wordt er ook geëvalueerd om te kijken wel effect de pilot heeft gehad. In het najaar 2012 evalueren we nog een keer om te zien of de effecten ook blijvend zijn.