



Tweejaarlijks onderzoek
Op iedere gespreksagenda
Preventieve maatregelen

**Hoge weerbaarheid,
lage drempels en
meekijken in elkaars
keuken. Bij Portaal
draaien ze aan
meerdere 'agressie-
knoppen' tegelijk.**

Of het nu aan de telefoon is of aan de balie, alle klantcontactcentrum-medewerkers krijgen binnen een woningcorporatie wel eens te maken met grensoverschrijdend gedrag. Vaak levert dat 'gewoon' een rottig gevoel op, maar soms gaat het ook te ver, stapelt het zich op en leidt het uiteindelijk tot werkstress of verzuim.

Bij woningcorporatie Portaal draaien ze aan meerdere knoppen tegelijk om dit te voorkomen. Aan de ene kant door weerbaarheid te verhogen en drempels te verlagen en aan de andere kant door processen zo in te richten dat agressief gedrag wordt verminderd of voorkomen.

"Agressie kunnen we nooit helemaal voorkomen, maar werkstress door agressie tot op zekere hoogte wel", vertelt Saskia Michels, teamcoördinator bij Portaal. Ooit had ze zelf dagelijks contact met huurders in het klantcontactcentrum en weet dus als geen ander dat niet ieder gesprek van een leien dakje gaat.



**Saskia
Michels**
Teamcoördinator
bij Portaal

“Als je op een plek werkt waar drempels laag zijn, je de tijd en ruimte krijgt om te leren en je steun voelt, ben je ook beter bestand tegen nare telefoontjes.”

Empathie kun je niet leren, gesprekstechnieken wel

"Preventie begint al bij de werving en selectie", aldus Saskia. "Niet iedereen is geschikt voor dit werk. We zoeken empathische mensen die sterk in hun schoenen staan. Daar selecteren we heel duidelijk op. In plaats van een standaard sollicitatiegesprek, voeren we juist een heel persoonlijk gesprek: wie ben je en hoe zit je in elkaar? Gesprekstechnieken kun je leren, empathie en geduld niet. In persoonlijke gesprekken voel je al snel of dat goed zit."

Na de selectie krijgen alle nieuwe medewerkers een uitgebreid inwerktraject. Vast onderdeel daarvan is een agressie- en een gesprekstechniekentraining. De trainingen geeft Saskia zelf. Ook vaste medewerkers doen mee, bijvoorbeeld bij rollenspellen of als buddy. Dat werkt twee kanten op: nieuwe medewerkers staan sterker in hun schoenen en vaste medewerkers voelen zich waardevol en gewaardeerd.



Investeren in je visitekaartje

"Ik wil dat mensen goed beslagen ten ijs komen", vertelt Saskia. "Dat er tijd en ruimte is om te leren. Dat je de steun voelt van je collega's en dat de drempels laag zijn. Als je op een plek werkt waar dat oké is, ben je ook beter bestand tegen nare telefoontjes. Je hoeft niet alles meteen te kunnen, je bent aan het leren. We monitoren nieuwe KCC-mensen wekelijks. Als je daarin investeert, ben je als corporatie goed bezig. Wij zijn immers het visitekaartje."

Ondanks de trainingen, komt het voor dat een agressieve huurder over grenzen gaat. "We trekken als Portaal duidelijke grenzen, agressie accepteren we niet. Toch kan een vervelend gesprek gewoon gebeuren", aldus Saskia. "Belangrijk is dat medewerkers nooit rond blijven lopen met een rotgevoel. Daar hebben we duidelijke afspraken over: deel het met een collega, neem de tijd om even bij te komen en laat het altijd weten aan je leidinggevende."

Meer dan een luisterend oor

"We vragen na een incident altijd wat de medewerker zelf wil. Soms is je hart luchten genoeg en soms is actie noodzakelijk. Daar hebben we duidelijk beleid voor: we nemen contact op met de beller of sturen een waarschuwing. Als iemand vaak en veel belt, leggen we dat vast in het systeem, om een volgende keer voorbereid te zijn. En een belverbod of pandverbod is echt de laatste stap. Belangrijk is om een medewerker op de hoogte te houden. Wat doen we met een melding, welke stappen nemen we? Het is meer dan een luisterend oor en weer door."



“Andere afdelingen laten meeluisteren met lastige gesprekken is heel waardevol. Collega's horen zo letterlijk wat het KCC opvangt als er ergens anders in de organisatie werk blijft liggen.”

Meekijken én luisteren in elkaars keuken

Naast het trainen van medewerkers zet Portaal ook sterk in op het voorkomen van agressie door processen te optimaliseren. "Het KCC handelt 80 procent van de vragen zelf af, maar we moeten ook zaken doorzetten naar de regio. En daar stagneert het soms. Als iemand voor de derde keer belt en je kunt in het systeem zien dat er nog geen actie is ondernomen, dan heeft dat gevolgen voor de huurder, maar ook voor de KCC-medewerker."

Portaal schakelt op zulke momenten de afdeling Kwaliteit in. Zij zijn het lijntje tussen de regio en het KCC. Maar Saskia laat ook steeds vaker andere afdelingen meeluisteren met moeilijke gesprekken en herhaalbelletjes. "Collega's uit de regio ervaren zo wat het gevolg is van werk dat blijft liggen. Het gaat nog niet altijd goed, maar we hebben wel echt een stuk bewustwording in gang gezet."

Allemaal een schakel in de ketting

"Als je bij elkaar in de keuken kijkt, krijg je meer respect voor elkaars werk. We zijn met alle corporatiemedewerkers een schakel in de ketting. Alles haakt in elkaar en we zijn met elkaar verantwoordelijk. Dus moeten we elkaar allemaal ondersteunen, ook over afdelingen heen."

"Toen ik zelf bij het KCC werkte, miste ik twee dingen: goede trainingen en een laagdrempelige relatie met mijn leidinggevende. Dat had ik zelf niet en wil ik mijn medewerkers nu wel bieden. Investeer in je medewerkers, niet alleen qua kennis maar ook als persoon. Een goede band verlaagt drempels. Trainen is belangrijk, maar weten dat je altijd ergens terecht kunt en dat je serieus genomen wordt, dat maakt je echt weerbaar."



Aanpak bij Portaal

Het KCC is het visitekaartje van de hele corporatie, investeer erin!

Agressie komt vaak voort uit frustraties van huurders. Registreer die frustraties en communiceer ze op managementniveau.

Voorkom herhaalbelletjes door goed naar interne processen te kijken. Waar zit een kink in de kabel en hoe kun je die wegnemen?

Laat collega's van andere afdelingen eens een moeilijk KCC-gesprek terugluisteren. Zo horen ze in de praktijk wat er gebeurt als zaken te lang blijven liggen.

Maak van agressie- en gesprekstechniekentraining een vast onderdeel van het inwerktraject en betrek ervaren medewerkers erbij. Zo creëer je een weerbaar en hecht team dat elkaar steunt.

Genoemde maatregelen geordend volgens de Arbeidshygiënische strategie

Bronaanpak	• Het voorkomen van agressie door processen te optimaliseren
Collectieve maatregel	• Agressie- en gesprekstechniekentraining voor alle nieuwe medewerkers met inschakeling van ervaren medewerkers • Wekelijkse monitoring en ondersteuning KCC-medewerkers • Aanpak agressieve huurders
Individuele maatregel	• Werving en selectie van geschikte personen voor KCC
Persoonlijke beschermingsmiddelen	• Niet van toepassing