



Tweejaarlijks onderzoek
Op iedere gespreksagenda
Preventieve maatregelen

Wooninc. maakt een steeds sterkere vuist tegen agressie

Het klinkt misschien raar, maar de Eindhovense woningcorporatie Wooninc. ziet het aantal meldingen van agressie en andere incidenten graag omhoog gaan. Dat betekent namelijk dat hun nieuwe aanpak goed werkt. Met een set goed op elkaar afgestemde maatregelen, werkt de corporatie stap voor stap aan veilig werken voor iedereen.

“Begrijp me niet verkeerd,” vertelt Esther Weijmans, HR-adviseur bij Wooninc., “we willen natuurlijk absoluut niet dat het aantal incidenten stijgt. Maar we willen wel dat medewerkers incidenten eerder en vaker melden. Er zijn namelijk opvallend weinig meldingen binnen onze corporatie, maar het is echt niet zo dat er niets gebeurt.”

“Een van de eerste stappen die we genomen hebben, is het makkelijker maken van de meldingsprocedure.”



Esther Weijmans
HR-adviseur
bij Wooninc.

Makkelijker melden

"Een van de eerste stappen die we genomen hebben, is het makkelijker maken van de meldingsprocedure. Die was nogal omslachtig: eerst een formulier zoeken, dan invullen, dan printen en dan nog eens inleveren. Inmiddels kan dat gewoon via de mobiele telefoon, binnen een paar klikken. Je kunt een incident dus direct ter plekke melden."

Het proces dat daarna volgt heeft Wooninc. ingericht in de hr-applicatie (een workflow in AFAS). Het werkt efficiënt en is altijd hetzelfde: de leidinggevende en HR krijgen standaard een signaal van de melding. Vervolgens neemt de leidinggevende zo snel mogelijk contact op met de melder. Ook hebben HR en de leidinggevende contact met elkaar.

Esther: "HR neemt een paar dagen later nog eens contact op met de melder. Het kan namelijk zijn dat iets even tijd nodig heeft om te bezinken. Een incident dat in eerste instantie lijkt mee te vallen, kan na een paar dagen meer effect op de melder hebben dan gedacht. Misschien is er dan toch meer nazorg en ondersteuning nodig."

“Waar ligt de grens? Wanneer wil je dat medewerkers melden? Om dat te bepalen en ervaren hebben leidinggevenden en het managementteam samen rollenspellen gespeeld met acteurs.”

Vertrouwd werken met een vaste partner

Het vereenvoudigen van de meldprocedure is onderdeel van een set maatregelen die samen met een bureau voor agressieaanpak zijn ontwikkeld. Esther: "We hebben gekozen voor het bureau Aggressiebeheer als vaste partner. Ze bieden niet alleen trainingen aan, maar kijken ook naar de inrichting van het kantoor. Er werken veel ex-politieagenten die in hun werk bijna dagelijks met agressie te maken hebben gehad. Zij kijken toch heel anders naar een werkplek. Ook hebben ze ons geholpen bij het vaststellen van een norm."

Het begint met een grens

"Dat laatste is eigenlijk het begin: waar ligt de grens? Wanneer wil je dat medewerkers melden? Om dat te bepalen en ervaren hebben leidinggevenden en het managementteam samen rollenspellen gespeeld met acteurs. Zo hebben ze aan den lijve ondervonden hoe ver iets kan gaan. Dat was soms best confronterend. In combinatie met theorie, onderzoek en best practices hebben we op basis hiervan een norm vastgesteld."

"Het bureau verzorgt ook de agressietrainingen. Het is verplicht om die elke twee jaar aan te bieden, maar wij doen het elk jaar. En dan geen hele dag, maar een halve dag. Zo zit het goed top of mind en is het minder vermoeiend."



"Alles beklift beter en de training kost niet meteen een hele werkdag. Een training moet geen belasting zijn, maar echt werken aan je eigen werkplezier. Door steeds met hetzelfde bureau en het liefst dezelfde trainer te werken bouwen medewerkers een band op."

Kantoorruimte onder de loep

Het kantoor van Wooninc. is een modern, open gebouw dat ingericht is als een ontmoetingsplek. Dat heeft zo z'n voor- en nadelen. Esther: "Onze klantcontactmedewerkers werken aan zogenoemde klanttafels, dus niet achter een balie. Dat open karakter geeft een huiselijk gevoel. En omdat het zo open is, kunnen medewerkers van andere afdelingen makkelijk een oogje in het zeil houden. Als ze horen dat een gesprek minder prettig verloopt, staat iemand even op om 'een kopje koffie te halen'. Dat werkt erg goed."

"Het open karakter betekent echter ook dat er geen aparte ruimte is waar je snel in kunt 'vluchten' en die je kunt afsluiten. Bijvoorbeeld als een situatie bedreigend wordt. Dus ben je als corporatie met een nieuwe inrichting bezig: goed om over na te denken! Laat een agressiespecialist meekijken naar je plannen. Zij kijken met een andere bril. Achteraf ruimtes aanpassen is soms ingewikkeld, duur en niet altijd mogelijk."

Veiliger voelen op vrijdag

In het verlengde hiervan ligt het gevoel van onveiligheid dat medewerkers van het klantcontactcentrum hadden op de stillere vrijdagen. Weinig collega's aanwezig op kantoor, dus minder controle en minder reuring. Esther: "De KCC-medewerkers gaven aan dat ze

zich kwetsbaar voelden op rustige vrijdagen. We hebben ze voorzien van zowel een vaste als een mobiele noodknop. Ook heeft iedereen een agressietraining gevolgd. Daar hebben we onze BHV'ers in meegenomen. Omdat er altijd een BHV'er aanwezig moet zijn op kantoor, is er dus altijd iemand die weet hoe te handelen bij een escalatie. Inmiddels is de beveiliging op vrijdag niet meer nodig."

Effect in de praktijk

Ook de andere maatregelen blijken te werken: het aantal meldingen van incidenten is verdubbeld na het vereenvoudigen van het proces. Medewerkers geven de trainingen een 8,5 en voelen zich gehoord en gezien.



“In het najaar hebben we een onderzoek naar psychosociale arbeidsbelasting gepland, dan krijgen we echt goed inzicht in het effect van de maatregelen.”

Esther: "In het najaar hebben we een onderzoek naar psychosociale arbeidsbelasting gepland, dan krijgen we echt goed inzicht in het effect van de maatregelen. Voor ons gevoel is er al minder ziekteverzuim. Ik ben in elk geval trots op onze medewerkers als ik iemand heel rustig hoor zeggen: 'Ik heb het drie keer aangegeven, nu hang ik op. We proberen het later nog een keer.' Dat is dan ook weer een voordeel van ons open kantoor: we horen het effect van de trainingen direct in de praktijk."



TOP-tips van Esther Weijmans

- Laat ook BHV'ers agressietrainingen volgen. Zo is er altijd iemand aanwezig die weet hoe te handelen bij een conflict.
- Oudere mensen wonen steeds langer thuis. Voor Wooninc. is dat een grote doelgroep. We trainen mensen daarom ook in de omgang met verward gedrag en dementie. Dat is heel waardevol.
- Je gezien en gehoord voelen heeft invloed op de werkdruk die mensen ervaren. Besteed hier extra aandacht aan.
- We vinden met elkaar agressie steeds normaler worden, krijgen een steeds dikkere huid. Maar dat is het natuurlijk niet. Bespreek met elkaar of het wel zo gewoon is wat we gewoon zijn gaan vinden.

Genoemde maatregelen geordend volgens de Arbeidshygiënische strategie

Bronaanpak	<ul style="list-style-type: none">• Klanttafels in plaats van balies hebben rustgevend effect
Collectieve maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Melding van agressie-incidenten eenvoudiger maken• Aanpak van een melding verbeteren• Agressietraining; elk jaar een halve dag• Ook agressietraining voor bedrijfshulpverleners• Andere medewerkers op kantoor houden oogje in het zeil bij onprettige gesprekken• Vaste en mobiele noodknoppen• Gezamenlijk een norm vaststellen
Individuele maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Niet van toepassing
Persoonlijke beschermingsmiddelen	<ul style="list-style-type: none">• Niet van toepassing