

Ketensamenwerking bij agressieaanpak verhoogt veiligheidsgevoel

Vivian Jacobs

Agressie van klanten tegen dienstverleners, het is een veelbesproken thema. Met name het incident bij het CWI in Zeist (oktober 2006) leidde tot veel extra mediaaandacht voor de manier waarop dienstverleners agressie proberen te voorkomen en hoe zij, wanneer toch aan de orde, ermee omgaan. Sociaal Bestek bevroeg daarom Eindhovense ketenpartners naar hun aanpak met betrekking tot preventie en curatie.

John Felten is unitleider Bijzonder Onderzoek en voorzitter van het keten agressiepreventieteam in Eindhoven. De samenwerking tussen CWI, UWV en de gemeente is gegroeid sinds zij eind 2003 gingen 'samenwonen' in het gebouw Mercado. En nu de ketenpartners hun diensten integreren ligt een gezamenlijke agressieaanpak voor de hand. John Felten is erg tevreden met de ruime aandacht voor agressie. 'De aandacht voor agressie was in Eindhoven altijd al groot en onze ketenaanpak staat dan ook los van het incident in Zeist. We krijgen de ruimte om onze initiatieven door te ontwikkelen.' 'Veel media-aandacht en belangstelling vanuit koepels als Divosa en de organisaties CWI en UWV is prima. Wat ik in de media echter wél mis, is aandacht voor de gemeenschappelijke ketenbenadering. Die ketenbenadering lijkt weliswaar eenvoudig, maar met drie organisaties, waarvan er twee sterk landelijk gestuurd worden, is het niet altijd eenvoudig om lokaal zaken te doen. Het staat of valt met de medewerkers die lokaal vanuit de keten denken, en niet uitsluitend vanuit de eigen organisatiekolom.'

Waarden en normen Wat hebben de ketenpartners in Eindhoven op touw gezet? John Felten: 'We werken nu onder meer met een keten

agressiepreventieteam. Daarin zitten drie medewerkers met dagelijks klantcontact, de teamcoördinatoren CWI en UWV, het hoofd beveiliging, de arbocoördinator van Werk, Zorg en Inkomen (die ook samenwerkt met arbocoördinatoren UWV en CWI) en ik zelf. We maken waar mogelijk gemeenschappelijk beleid, om in ons bedrijfsverzamelgebouw tot oplossingen te komen. We werken nu bijvoorbeeld aan een ketenregistratie van incidenten en we hebben sinds medio 2006 een gemeenschappelijk agressieprotocol. Daarin staan afspraken over wie wat doet en welke weg we bewandelen bij een incident of in het nazorgtraject.'

'In het protocol staan ook de huisregels voor zowel klanten als medewerkers. Als vertrekpunt hebben we normen en waarden benoemd die wij in de ketensamenwerking van belang vinden. Sommige huisregels liggen daarbij voor de hand. Zo accepteren we natuurlijk geen drugs en wapens. Maar ook het in de persoonlijke levenssfeer van een medewerker treden, is voor ons onacceptabel.'

'Wat we onder dat laatste verstaan bespreken we uitgebreid in onze workshops weerbaarheid: een klant treedt in de persoonlijke levenssfeer van een medewerker als hij intimideert, controle verliest of



Het incident bij het CWI in Zeist leidde tot veel extra media-aandacht voor de manier waarop dienstverleners agressie proberen te voorkomen

fysiek geweld pleegt. Ook deze begrippen hebben we gedefinieerd. Onder intimidatie verstaan we bijvoorbeeld schelden, beledigen, seksuele intimidatie en discriminatie. Gooit een klant met spullen of wordt er geschreeuwd, dan zien wij dat als controleverlies. En een klant die slaat, schopt of wapens gebruikt, pleegt geweld. Alles hierbuiten, denk aan smeken, zeuren, verongelijkt gedragen boos zijn, zien we als niet op de persoon gericht en, hoe lastig ook, dus niet als het in de persoonlijke levensfeer treden van een medewerker.'

'Bij de huisregels kun je verder denken aan het verbod om te bellen met derden tijdens een klantgesprek. Zoiets lijkt vanzelfsprekend, maar een aantal mensen denkt daar heel anders over. De huisregels hebben we breed gecommuniceerd naar onze klanten via de spreekkamers en klantenkrant. De interne communicatie vindt plaats via de teamoverleggen en het ketenintranet, waar natuurlijk ook het protocol en het agressieformulier terug te vinden zijn.'

'Het bedenken van een protocol voor de keten was niet moeilijk, het inpassen in de bestaande afspraken van de eigen organisaties wel. CWI, UWV en

gemeente hebben allemaal hun eigen agressiebeleid en eigen protocollen, in het geval van CWI en UWV landelijk ontwikkeld, waardoor het voor de collega's lastig is om af te wijken ten gunste van een lokaal protocol. De eigen protocollen zijn daarom als bijlage toegevoegd aan het gezamenlijke protocol. De discussies die we gevoerd hebben, gingen vooral over het wegwerken van de discrepanties tussen die landelijke en ons eigen, gemeenschappelijk protocol. Het mooiste is als we kunnen komen tot een volledig eensluidend lokaal protocol, zonder bijlagen per organisatie.'

Piketdienst 'Een ander resultaat van de ketensamenwerking is het uitwisselen van signalen, het met elkaar meedenken. Omdat je samen aan tafel zit om over agressie na te denken, houd je elkaar ook spiegels voor. Het CWI liet de gemeente bijvoorbeeld zien dat agressie aan de gemeentelijke receptie nogal eens ontstaat door de gemeentelijke procedures. Eén derde van de agressie incidenten ontstaat aan dat loket. Zo is het voor een WWB-klant nogal eens lastig om contact te krijgen met zijn of haar casemanager, die werkt namelijk met een telefonisch

spreekuur en komt niet zomaar zonder afspraak voor een klant naar de balie. De receptie verwijst klanten zonder afspraak terecht naar het telefonisch spreekuur, maar als een klant “dreigt over te koken”, dan kun je natuurlijk niets met zo’n standaard-procedure.’

‘We hebben nu geregeld dat als er escalatie dreigt, de receptie een piketdienstmedewerker inschakelt, die dan ter plekke direct contact zoekt met de klant en de betreffende casemanager. De piketdienstmedewerker (een rol, geen functie) is inhoudelijk materiedeskundig

Ketenaanpak Roosendaal

De start van het bedrijfsverzamelgebouw in 2001 was voor de gemeente en CWI in Roosendaal de directe aanleiding om de handen ineen te slaan voor een gezamenlijke agressieaanpak. Hierdoor kon op vrij eenvoudige wijze een gezamenlijk protocol worden opgesteld, wat strakker is dan het bestaande CWI-protocol. De registratie van incidenten gebeurt nog gescheiden, maar informatie wordt wel uitgewisseld.

Medewerkers zijn samen getraind, bij de start gefinancierd uit het BVG-budget. De opriscursussen, in 2003, zijn vervolgens door de organisaties zelf verzorgd en betaald. Nu staat er weer een gezamenlijke training op de rol. Harry Smits, hoofd Sociale Zaken: ‘We kijken of de opleiding van de CWI Academie aan onze behoeften voldoet. We zoeken namelijk specifiek een communicatietraining, de instrumenten en de regels kennen de medewerkers wel. Belangrijker is dat we medewerkers blijven trainen in het herkennen van signalen en de vaardigheden om agressie om te buigen. Om in gesprek te blijven met een klant en waar het uit de hand is gelopen, weer in gesprek te komen. Wij typeren dit als frustratieagressie, klanten die tijdens een gesprek hun gevoelens niet in bedwang kunnen houden. De klant die willens en wetens agressief binnenkomt, confronteren we direct met een cordon van medewerkers, we hebben geen beveiligers rondlopen. Doordat onze medewerkers in de meerderheid zijn en de klant ook met hun communicatievaardigheden tot rede proberen te brengen, de-escaleren we het conflict. Maar als het nodig is roepen we de hulp van politie in.’ Voor informatie over de ketenaanpak in Roosendaal kunnen belangstellenden bellen met Harry Smits, 0165 579 111.

en net als alle collega’s met klantcontacten sterk in relaties. Hij of zij moet klanten goed te woord kunnen staan, ook de agressieve, en daarvoor is niet elke medewerker geschikt. De medewerker moet over de sociale en emotionele vaardigheden beschikken om de agressie te beteugelen en de klant zover krijgen dat er weer normaal contact is, zodat er over oplossingen gesproken kan worden.’ Niet alleen bij de protocollen, maar ook op het gebied van de opleidingsbudgetten speelt de verkokering de ketenpartners parten. John Felten: ‘We hebben een workshop weerbaarheid voor alle medewerkers en leidinggevenden van de gemeente, receptie-medewerkers, beveiligers en voor een afvaardiging van CWI en UWV. Dat laatste is heel jammer, CWI en UWV hebben namelijk onvoldoende budget om alle medewerkers te laten deelnemen. Die opleidingsbudgetten zou je eigenlijk moeten kunnen bundelen.’

Casuïstiek Terug naar het agressiepreventieteam. Op een gegeven moment heb je een protocol en heb je je lokale beleid waar mogelijk ontwikkeld. Wat blijft er dan nog over voor het ketenteam? ‘Nu we alles beleidsmatig op orde hebben, komen we nog maar een keer per maand bijeen’, vertelt Felten. We bespreken dan casuïstiek, samen met de mensen die bij een bepaald incident betrokken waren: medewerkers of bijvoorbeeld de politie. Door zo intensief op incidenten terug te blikken, houden we onze aanpak en elkaar scherp. Deze werkwijze loopt prima, we hebben goed zicht op alle incidenten.’

Veiligheidsgevoel ‘Medewerkers waarderen de intensieve ketenaanpak’, constateren John Felten en zijn collega’s van CWI en UWV. ‘Samen met het hoofd beveiliging heb ik, in mijn rol van voorzitter van het agressiepreventieteam, alle afdelingen bezocht. Het is goed om rechtstreeks met mensen te praten over veiligheidsgevoel. Alleen zo kom je erachter of ze iets echt ervaren, of ze zich veilig voelen en het gevoel hebben dat ze gehoord worden. Medewerkers geven aan dat hun gevoel van veiligheid sterk verbeterd is. Naast alle protocollen en afspraken is dát wat je wilt bereiken. Omgaan met agressieve klanten en het voorkomen van agressie bij klanten met een kort lontje, dat blijft mensenwerk.’ Wie belangstelling

heeft voor het ketenprotocol of andere informatie wil, kan mailen naar: j.felten@eindhoven.nl.

Vivian Jacobs is zelfstandig communicatiemanager