



De meeste projecten gaan
gelukkig in goede harmonie.

Bouwpersoneel leert omgaan met agressie bewoners

“Stop! Tot hier en niet verder. Ik ga naar de uitvoerder om dit met hem op te nemen.” Het is een van de gesprekstechnieken die bouwpersoneel leert op de agressiepreventietraining. Geen overbodige luxe, want steeds vaker worden medewerkers van renovatie- en onderhoudsbedrijven geconfronteerd met (non-)verbaal geweld van gefrustreerde of geëmotioneerde bewoners.

Bouwradius Training & Advies biedt een agressiepreventietraining aan voor onder meer bouwbedrijven. Directeur Rob van Nieuwburg merkt dat het aantal aanvragen vanuit die hoek sinds de uitbraak van corona fors is gestegen. “Daarbij gaat het met name om bedrijven die woningrenovaties en mutatieonderhoud uitvoeren, maar sinds kort zien we ook een stijgende behoefte bij wegebouwbedrijven die met agressieve weggebruikers te maken krijgen. Over het algemeen hebben mensen sinds de uitbraak van corona een korter lontje. Als een renovatie of onderhoudsklus niet aan de verwachtingen voldoet, schieten bewoners eerder en feller uit hun slof richting de monteur of uitvoerder.”

Aad Welvaart van het bureau SafeWel voert in opdracht van Bouwradius Training & Advies de agressiepreventietraining uit voor meerdere sectoren (van detailhandel tot de wegebouw) en is wat dat betreft zeer ervaren. Welvaart krijgt de laatste tijd steeds vaker deelnemers uit de bouw. “Werkgevers willen dat hun personeel beter met agressie van bewoners kan omgaan. Vaak is er sprake van miscommunicatie,

waardoor situaties flink uit de hand lopen. Fysiek geweld, schelden en zelfs een boze bewoner die met zijn auto inrijdt op een timmerman; het komt helaas voor.”

De maat vol

Woningrenovatie- en onderhoudsbedrijf Jansen Huybregts is een van de deelnemers aan de training. Volgens manager projecten Justin Biemans was bij een deel van het uitvoerend personeel de maat vol en moest er iets gebeuren om de medewerkers beter te laten functioneren in dit soort situaties. Maar liefst dertig medewerkers – variërend van de timmerman en uitvoerder tot zelfs de afdelingsdirecteur – volgden een dagdeel de training. “We krijgen steeds vaker met agressieve bewoners te maken, al gebeurt dat natuurlijk niet bij elk project. De meeste projecten verlopen gelukkig in goede harmonie. Neemt niet weg dat we regelmatig in wijken actief zijn waar kwetsbare groepen met veel privé-problemen kampen, waarvan wij niet op de hoogte zijn.”

Biemans kaart hiermee een gevoelig punt aan. Volgens Welvaart schieten bepaalde woningcorporaties – veelal de opdrachtgevers van renovatie- en onderhoudsbedrijven – tekort in hun communicatie met de aannemer over welk type mensen er wonen en of er eventueel agressie van bewoners verwacht mag worden. “Dat hoor ik van deelne-

‘Vaak is er sprake van miscommunicatie’

mers tijdens de training. Ik snap dat dergelijke informatie schuurt met de privacy van de bewoners, maar het personeel moet op z'n minst op de hoogte zijn van het feit of er bewoners zijn die eventueel problemen kunnen veroorzaken."

Verwachtingsmanagement

De manager projecten van Jansen Huybregts erkent dat de informatievoorziening bij sommige corporaties op dit punt weleens te wensen overlaat, maar zeker niet bij allemaal. "Ik hoef eigenlijk alleen van mijn opdrachtgever te weten op welke adressen mensen wonen die mogelijk problemen kunnen veroorzaken. Het komt voor dat de verwachtingen van bewoners over de woningrenovatie niet overeenstemmen met onze geplande werkzaamheden. Er ontstaat bijvoorbeeld jaloezie bij een bewoner, wiens dertig jaar oude keuken niet wordt vervangen omdat deze er nog picobello uitziet, terwijl bij de burens de slecht uitziende keukens van zeven jaar oud wel wordt vernieuwd. Dat kan leiden tot frustratie en dus agressie als je niet goed hebt uitgelegd waarom dat zo gebeurt. Onze bewonersconsulenten en onze opdrachtgever moeten aan verwachtingsmanagement doen."

Rollenspel

Volgens Welvaart is het zaak om eerst diverse vormen van agressie te herkennen en van daaruit verder te handelen. "Er kan sprake zijn van emotionele agressie, frustratie of woede die voortkomt uit een psychisch probleem. Daar ver-

tel ik eerst wat over en daarna gaan de deelnemers aan de slag met een rollenspel. Dan bootsen we een scenario na dat in de dagelijkse praktijk van het specifieke bedrijf kan voorkomen. Zo speelde ik tijdens de training van Jansen Huybregts de boze buurman van nummer 32 die de monteur de huid vol scheldt, omdat die buurman er om 16.00 uur achter komt dat het zojuist geplaatste toilet lekt." De cursisten krijgen van Welvaart handvatten mee om beter met de agressie om te gaan of zelfs te voorkomen. "Eén van de technieken is de stop-methode. Je laat eerst iemand helemaal stoom afblazen en op een gegeven moment trek je de grens en zeg je 'ik vind het niet fijn dat je zo met me praat'. Als iemand dan nog blijft schelden, dan volg je met 'tot hier en niet verder. Ik ga dit opnemen met mijn uitvoerder' en loop je weg.

Makkelijker gezegd dan gedaan, want niet elke monteur is zo assertief. "Toch zag je dat ons personeel na meerdere keren zo'n rollenspel te hebben gespeeld meer zelfvertrouwen kreeg om hun grens te trekken", vertelt Biemans. Welvaart en Biemans benadrukken dat er binnen de organisatie een open communicatiecultuur gecreëerd moet worden om het opkropen van negatieve emoties bij het personeel te voorkomen. Jansen Huybregts gaat nog een stap verder: er is een gedragsprotocol opgesteld dat aangeeft hoe bewoners zich dienen te gedragen. Dit protocol wordt via de bewonersconsulent onder de aandacht gebracht en besproken.

Jansen Huybregts heeft een gedragsprotocol opgesteld dat aangeeft hoe bewoners zich dienen te gedragen bij o.a. renovatiewerkzaamheden.

