



## Veiligheid voor medewerkers gemeente Veldhoven

**Een dienstverlenend bedrijf beter leren kennen, werkt vaak het best door de opdrachtgevers van dat bedrijf te interviewen. Ik deed dat met een opdrachtgever van Alex Coppelmans, die gespecialiseerd én gecertificeerd is in 'Omgaan met agressie' trainingen. Daarnaast doet hij veel meer, zoals uit het interview met Leen van Gameren (gemeente Veldhoven) blijkt.**

"De gemeente wilde graag veiliger worden voor haar medewerkers en omdat ik wist dat Alex 'iets' in de beveiliging deed, vroeg ik hem eens contact op te nemen." Er volgde een gesprek met Alex en de agressie coördinator van P&O en dat resulteerde in een adviesrapport over het Veldhovens huidige beleid in het omgaan met agressie. "Dit rapport is in samenwerking met Alex uitgewerkt naar beleid en op advies van Alex is er ook een Agressie Interventie Team (AIT) gekomen." Het AIT treedt op in gevallen waarin medewerkers van de gemeente vinden dat zij assistentie nodig hebben bij agressie incidenten op de werkvloer." Leen vertelt dat de gemeente steeds vaker met agressie geconfronteerd wordt. "Niet alleen in de spreekkamers, maar ook aan de balies en zelfs aan de receptie. Daarnaast waren onze procedures niet altijd duidelijk en werkten noodknoppen soms niet, een onveilige situatie voor onze medewerkers."

### Verbeterde veiligheid

Alex adviseerde ook de spreekkamers bouwkundig en elektronisch aan te passen. "Dat was een volgende logische stap. Naast de aanpassingen zijn er ook nieuwe spreekruimten bijgekomen, is de camerabewaking bij de balies en de receptie verbeterd en hebben alle balies nu ook een noodknop om zo nodig het AIT op te roepen."

### Omgaan met agressie

Na alle aanpassingen was het tijd om de medewerkers die veel klantcontact hadden, te trainen. "Alex en trainingsacteur Oscar van der Veen trainden al 80 medewerkers in 'Omgaan met Agressie'. Tegelijkertijd werden ook de mensen opgeleid van het AIT." De gemeente Veldhoven pakt agressie naar medewerkers breed op, de training is niet vrijblijvend. "De andere medewerkers – ook die in de buitendienst – volgen nog." Leen vertelt dat 95 procent van de getrainde medewerkers uitermate positief was over de training. "We hebben in het verleden wel vaker een dergelijke training aangeboden, maar daar waren we niet zo positief over. Deze volgden ons beleid niet, het was saai, te



*Links Alex Coppelmans, met Oscar van der Veen.*

theoretisch en medewerkers voelden zich voor het blok gezet. Iedereen is wél blij met de aanpak van Alex. Medewerkers noemden: positief, laagdrempelig, oog voor medewerkers, zelf aan het woord, praktijkvoorbeelden, brengen boodschap goed over, niet bedreigend of intimiderend, hartstikke leerzaam op een leuke, ontspannen manier. Daarnaast is Oscar een geweldige trainingsacteur en houdt Alex terdege rekening met de wensen van de gemeente in zijn training. Enkele collega's gingen met een zwaar gevoel naar de training, maar ook zij waren daarna heel enthousiast."

Leen volgde zelf al vier trainingen van Alex; twee voor het AIT met ook een praktijktraining gedurende een hele dag en de training Omgaan met agressie. "Mijn eigen ervaringen? Hetzelfde als hierboven staat én Alex staat open voor feedback en doet daar daadwerkelijk iets mee, hij en Oscar letten op ieder individu binnen de groep."

Het blijkt dat niet elke gemeente agressie binnen het gemeentehuis even hoog op de agenda heeft als Veldhoven. "Tijdens regionale overleggen komt agressietraining wel eens ter sprake en dan deel ik de positieve ervaringen die wij hebben met Alex Coppelmans."

*Tekst: Corry Daalhof – Thuis in Tekst*