

COMPANY PROFILE

Risico nemen hoort bij goed management. Soms escaleren risico's tot ongewenste situaties of zelfs een ernstige crisis. Craft Management Consultants beschikt over een heldere visie en ruime ervaring. Binnen een heel scala aan producten en diensten, geeft Craft ook trainingen op het gebied van agressie-management.



Craft Management Consultants sponsort springstal Ernest Twint

Agressie-management

Frank Verstraten (1956) is één van de ervaren manager en onderhandelaar experts van Craft Management Consultants. Dankzij zijn brede ervaring in zowel de publieke sector als het bedrijfsleven is Frank een allround

management consultant met een ruime inzetbaarheid. Vooral op het gebied van calamiteitenplannen, agressie-management en ICT risicomanagement en de advisering daarom treft hij als bij uitstek deskundig. Echter, ook in opera-

tionele zin, dus ook als crisismanager, geniet hij een gedegen reputatie. Het werkveld is hem op het lijf geschreven: in ongestructureerde situaties waarin sprake is van hoge tijdsdruk voelt hij zich als een vis in het water.



Verstraten: "De meest wezenlijke factor voor succesvolle implementatie van agressie management is een op de organisatie, haar medewerkers en haar cliënten afgestemde training. Want de medewerker moet het uiteindelijk mét de cliënt oplossen. Op basis van de werkelijk gebeurde en realistisch te verwachten incidenten - de risico-inventarisatie- verzorgen wij maatwerk training. Bovendien stemmen we dat af op de (on)mogelijkheden van de cliëntlocaties. In groepen van maximaal twaalf medewerkers behandelen wij het agressieprotocol en andere praktische informatie en worden onder leiding van een ervaren coach en acteur interactief incidenten nagespeeld. Ons begeleidingsteam bevat ook een ervaren psycholoog die feedback geeft op het gedrag. Vóór aanvang van de training wordt met iedere medewerker een apart intakegesprek gevoerd, met als doel zo veel mogelijk op maat te kunnen inspelen op gevoelens en ervaringen. Op deze wijze wordt in een training van drie dagen een zeer hoog rendement gehaald. Bovendien hanteren wij de training om additionele verbeterpunten voor de totaalpakket te inventariseren. Immers, de medewerkers hebben concrete ervaring."

"Onze ervaring is dat de training het merendeel van de medewerkers het inzicht en vertrouwen geeft dat nodig is om adequaat te kunnen anticiperen en te reageren op geweld, agressie en intimidatie. Maar soms blijkt het nodig een medewerker wat meer te ondersteunen. De opgebouwde vertrouwensband in de training kan dan worden voortgezet met een aantal coachinggesprekken, óf met de psycholoog, óf met de coach die de cursus leidt." Toch kost de uit drie dagen bestaande cursus inclusief de intake en risico inventarisatie slechts 750 euro per deelnemer.

Divers

De trainingen staan niet op zich. Craft biedt verder diensten op het gebied van risicobeheersing audits, risico-analyse projecten, ICT risicomangement, producten crisismanagement, opzet crisis organisatie, inzet experts bij crisis, doorlichten van verzekeringsportefeuilles, producten conflictbemiddeling en media-

tion. "Onze opdrachtgevers zijn zeer divers. De afgelopen tijd hebben we bijvoorbeeld gewerkt met de gemeente Apeldoorn aan een Agressieprotocol voor publieksambtenaren. Ook adviseren we Aon Nederland (en in het bijzonder Aon Risk Consultants) op het gebied van risicomangementvraagstukken in brede zin: strategische aangelegenheden, projectaanpak en interim-management. Bij Campina vervullen we de corporate riskmanagementfunctie. Bij Essent is Craft weer actief als interim ICT risicomanager. Daarnaast, op projectbasis, heeft Craft een calamiteitenplan ontworpen voor de transportdivisie, met inachtneming van de ervaringen die zijn opgedaan bij de recente MKZ-crisis. Heel anders weer was het adviseren met betrekking tot de hernieuwde opzet van onderwijsmodules voor risicomangement voor Hogere Hotelschool Maastricht."

"Craft Management Consultants helpt organisaties met het op strategische én pragmatische wijze omgaan met risico's en crisis. Kennis, ervaring en eigen onderzoek leggen wij vast in onze productconcepten, zodat wij snel, gedegen en pragmatisch organisaties kunnen doorlichten en héél gericht adviseren. Heldere structuren, processen, plannen en concrete oplossingen aandragen én implementeren, daarop kunt u ons afrekenen. Een integrale aanpak is bij ons vanzelfsprekend. Hierdoor kunnen evenwichtige beslissingen worden genomen en structurele verbeteringen worden gerealiseerd. En als het er bij crisis op aankomt, zijn wij er ook voor u. Wij staan voor onze verantwoordelijkheid."

Met agressie management biedt Craft Management Consultants een totaalpakket aan diensten waarmee een geïntegreerde aanpak kan worden gevonden voor agressie, geweld en intimidatie. "Wij hebben onze diensten zeer specifiek ingericht voor publieksmedewerkers: diegenen in de organisatie die contact onderhouden met de cliënten. Daarmee worden diverse belangen gediend. Allereerst gaat het om de veiligheid van de medewerkers (Arbo-regelgeving). De werkgever dient immers medewerkers te beschermen tegen onveiligheid op de werkplek. Onveiligheid in publieksfunc-

COMPANY PROFILE

"Allereerst gaat het om de veiligheid van de medewerkers"

ties kan een belangrijke oorzaak zijn van arbeidsverzuim en verloop in het medewerkersbestand. Ook het belang van de cliënten speelt een rol. Het is immers het doel van de organisatie deze cliëntèle behulpzaam te zijn en draagvlak voor de taakuitvoering te behouden. Daarom moet het juiste evenwicht worden gevonden tussen maatregelen die de veiligheid borgen van medewerkers en respect voor en inzicht in de gevoelens van de cliënt. Veiligheid moet niet gebaseerd zijn op vooroordelen en evengoed een klantvriendelijk karakter hebben. De sociaal-maatschappelijke uitstraling is ook een belangrijk onderwerp. Alleen preventieve of uitsluitend repressieve maatregelen vertellen veel over de houding van een organisatie." Agressieprotocollen, locatie-risicoscans en trainingen werden onder meer verzorgd voor grote woningbedrijven en bedrijven, belast met het beheer van woonwagenterreinen. Buiten de woningmarkt werden opdrachten uitgevoerd die onder andere te maken hadden met afpersing, fraude, bedreiging en daaraan gerelateerde incidenten. •

Meer informatie:

Craft Management Consultants BV
Postbus 571, 5400 AN Uden
Bezoekadres:
Oudedijk 88, Odiliapeel
Tel. 0485 - 47 98 83
Fax 0485 - 47 98 85
E-mail: info@craftmc.nl
Website: www.craftmc.nl

