



WHITEPAPER

VOLLENHOVEN

**TANKSTATIONMEDEWERKERS
VOLLENHOVEN WERKEN
VEILIGER DANKZIJ TRAINING
IN OMGAAN MET AGRESSIE**

De tankstationmedewerkers van Vollenhoven krijgen steeds vaker te maken met agressieve klanten. Om de veiligheid van alle medewerkers te bewaken, besloot Vollenhoven de ruim 180 tankstationmedewerkers te [trainen in het omgaan met agressie en geweld](#). BHV.NL verzorgt deze trainingen, inclusief overvalsimulaties.

De Tilburgse brandstof- en smeermiddelenleverancier Vollenhoven beheert bijna 100 tankstations in Noord-Brabant, Zeeland en Limburg. Dat zijn voornamelijk AVIA-tankstations, maar ook stations van BP, Shell en De Meeuw. Op alle locaties staan goede klantenservice en veilig werken voorop. “Om klanten continu de beste service te geven en onze medewerkers voldoende veiligheid te bieden, wilden we onze medewerkers daar structureel in opleiden”, vertelt Evalyne Dootjes, HR Adviseur bij Vollenhoven. “Daarvoor hebben we een leeg gebouw naast ons hoofdkantoor in Tilburg verbouwd tot opleidingscentrum en stelden we een uitgebreid trainingsprogramma op. Daarbij keken we kritisch naar welke trainingen prioriteit hadden.”

MEER KLANTEN MET EEN KORT LONTJE

Een [preventieve training](#) om beter om te gaan met agressie en geweld bleek hard nodig, merkte Edwin Bogaers, Clustermanager tankstations bij Vollenhoven. Hij kreeg van tankstationmedewerkers steeds vaker meldingen over agressieve klanten. “Denk aan klanten die boos worden als ze zich moeten identificeren bij de aankoop van tabak, mensen die voordringen in een rij als ze vinden dat het te lang duurt, klanten die uit hun slof schieten als ze ontevreden zijn over de service”, zegt Bogaers. “Klanten zijn steeds ongeduldiger, dat merken we goed.”

STIJGING IN AANTAL INCIDENTEN MET AGRESSIVITEIT

Frank Hoezen, Project- / KAVM Coördinator bij Vollenhoven, bevestigt die ontwikkeling. “Als KAVM Coördinator houd ik alle incidenten op de tankstations bij. Ik zag een stijging van het aantal incidenten, met name op het gebied van agressiviteit. Die incidenten leverden steeds vaker onveilige situaties op waar we onze medewerkers beter op willen voorbereiden. Daarom vonden we een [training om beter om te gaan met agressie en geweld](#) zeer belangrijk. Daar hebben we dus meteen werk van gemaakt.”



THEORIE ÉN OEFENEN IN DE PRAKTIJK

Na een korte zoektocht vonden HR Adviseur Dootjes en Clustermanager Bogaers [Veiligheidstrainingen.nl](https://www.veiligheidstrainingen.nl), onderdeel van BHV.NL. “Direct na ons eerste contact ondernam BHV.NL al actie”, vertelt de HR Adviseur. “In een gezamenlijk overleg bespraken we onze bedrijfsrisico’s. Ook namen we scenario’s en incidenten door die we in de trainingen terug wilden zien. BHV.NL vroeg daarbij naar onze huisregels en protocollen, zodat ze de trainingen nog beter konden aansluiten op onze praktijk.” Dat leidde uiteindelijk tot de maatwerktraining ‘Omgaan met agressie en geweld’, waarin tankstationmedewerkers van Vollenhoven leren om gepast te reageren op agressieve klanten en indien nodig een situatie te de-escaleren. “Daar zit ook een [overvalsimulatie](#) bij”, vervolgt ze. “Op die manier oefenen onze medewerkers preventief met zo’n impactvolle gebeurtenis en daarmee dragen we actief bij aan een veiligere werkomgeving.”

“DE TRAINER LUISTERT AANDACHTIG EN STEM T ZIJN BENADERING FEILLOOS AF OP DE DEELNEMERS, VOORAL WANNEER IEMAND BIJVOORBEELD AL EEN GEWELDSINCIDENT HEEFT MEEGEMAAKT.”

Evalyne Dootjes, HR Adviseur bij Vollenhoven

PUNTJES OP DE ‘I’ DANKZIJ PILOTTRAINING

Voordat de trainingen startten, volgden verschillende Vollenhoven-medewerkers een pilottraining. “Zo konden we controleren of de training aansloot op onze wensen”, vertelt Dootjes. “Voor de overvalsimulatie was heel indrukwekkend. Daardoor zaten we allemaal vol adrenaline. Dat was de reden om in samenspraak met BHV.NL de training iets aan te passen, zodat er na de simulatie extra tijd is om die ervaring onderling te bespreken.”



SPIEGEL VOOR EIGEN GEDRAG IN NARE SITUATIES

Ruim 180 medewerkers volgen sinds september 2021 de training van BHV.NL. “Onze medewerkers zijn erg enthousiast”, merkt Dootjes. “We zijn erg tevreden met de trainer. Hij luistert aandachtig en stemt zijn benadering feilloos af op de deelnemers, vooral wanneer iemand bijvoorbeeld al een geweldsincident heeft meegemaakt.” Project- / KAVM Coördinator Frank Hoezen is blij dat de training verder gaat dan alleen de theorie. “Onze medewerkers leren beter om te gaan met vervelende en agressieve klanten. En ze leren hoe ze door hun eigen gedrag aan te passen ook nare situaties kunnen voorkomen of begrenzen.”

MEER BEWUSTWORDING ONDER MEDEWERKERS

Merkt clustermanager Edwin Bogaers al resultaat? “Ik bezoek de stations regelmatig en het leeft echt onder alle medewerkers. De bewustwording rondom risico's en hoe om te gaan met agressieve klanten is enorm toegenomen. Ik merk dat onze medewerkers profijt hebben van de lessen; ze voelen zich veiliger en kunnen nóg gastvrij zijn. Daarom willen we deze training periodiek herhalen, zodat de kennis up-to-date blijft.”

“ ONZE MEDEWERKERS LEREN HOE ZE DOOR HUN EIGEN GEDRAG AAN TE PASSEN NARE SITUATIES KUNNEN VOORKOMEN OF BEGRENZEN. ”

Frank Hoezen, Project- / KAVM Coördinator bij Vollenhoven



SAMEN ZORGEN VOOR VEILIG WERKEN

“Ik ben heel tevreden over [BHV.NL](#)”, concludeert HR Adviseur Dootjes. “Vanaf de start dachten ze goed mee over onze risico's en het zorgdragen voor optimale klantenservice als klanten ongewenst gedrag vertonen. Ze waren echt betrokken bij het leveren van de best passende training. Ook nu de trainingen lopen, schakel ik soepel met BHV.NL. We zijn van plan om continue evaluaties in te plannen, zodat we de inhoud van de trainingen zo actueel mogelijk houden. Op die manier zorgen we samen dat onze tankstationmedewerkers veilig hun werk kunnen blijven doen.”



MEER WETEN?

Wil je meer informatie over het voorkomen of verminderen van agressief of ongewenst gedrag binnen jouw organisatie en wil je weten hoe we jouw medewerkers kunnen leren om te gaan met ongewenst en agressief gedrag? Al onze trainingen stemmen we af op de specifieke wensen en behoeften van jouw organisatie.

Bekijk [ons cursusaanbod](#) of [vraag vrijblijvend een offerte aan](#).