

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 483
van **EMMILY TALPE**
datum: 3 april 2017

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

VDAB - Beleid ten aanzien van agressief gedrag van sollicitanten

Via het antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 738 van 7 augustus 2015 vernam ik van de minister dat bij de inrichting van verhoorlocaties bij VDAB een alarmknop en een extra uitweg voor de bemiddelaars zullen worden voorzien om het hoofd te kunnen bieden aan sollicitanten die agressief gedrag zouden vertonen. Sinds 2016 is VDAB effectief bevoegd voor de controle en sanctionering van werkzoekenden. Dat VDAB hiermee ook een figuurlijke stok krijgt om te slaan, verhoogt het risico op incidenten.

1.
 - a) Hoeveel gevallen van agressie bij werkzoekenden ten aanzien van VDAB-bemiddelaars waren er in 2015 resp. 2016 en het eerste kwartaal van 2017?
 - b) Hoeveel van die gevallen vonden plaats in de werkwinkels?
 - c) Hoe vaak werden collega's ingeschakeld als tussenpersoon bij een conflict tussen de VDAB-bemiddelaar en de werkzoekenden?
 - d) Hoe vaak was interventie van de politie vereist?
2. Werden inmiddels alle verhoorruimten uitgerust met een alarmknop en een extra uitgang?
3. Hoe vaak hebben de VDAB-bemiddelaars die alarmknop vorig jaar effectief gebruikt?
4. Hoe vaak hebben ze vorig jaar de benen moeten nemen voor agressieve werkzoekenden via de extra uitgang?
5. Is er een bepaald profiel van werkzoekenden dat vaker agressief gedrag vertoont dan anderen?
6. Valt er meer agressief gedrag te noteren ten aanzien van vrouwelijke VDAB-bemiddelaars dan t.a.v. hun mannelijke collega's?
7. Is er ook sprake van seksueel overschrijdend gedrag van werkzoekenden naar VDAB-personeel?
8. Vielen er seksistische verwijten, bvb. door mannelijke werkzoekenden die weigeren op gesprek te gaan bij een vrouwelijke bemiddelaar?
9. In 2015 viel het op dat bemiddelaars wel aangaven dat er een toename van agressie was bij werkzoekenden, maar dat ze dit vaak niet meldden omdat ze het als 'gewoon' ervaarden, als een maatschappelijke ontwikkeling.
 - a) Is deze houding bij het VDAB-personeel nog steeds gangbaar?

- b) Wat doet VDAB om zijn personeel aan te moedigen onaanvaardbare gevallen van verbale of fysieke agressie te melden en tegen te gaan?
- c) Heeft VDAB zijn integraal agressiepreventiebeleid moeten bijsturen naar aanleiding van het overdragen van de controle- en sanctioneringsbevoegdheid van de federale RVA naar VDAB?

ANTWOORD

op vraag nr. 483 van 3 april 2017

van **EMMILY TALPE**

1. Overzicht van het aantal gevallen van agressie in de jaren 2015-1^e kwartaal 2017.

	2015	2016	2017 – 1 ^e kw
Aantal agressiedossiers	65	90	15
Waarvan in werkwinkel	30	45	8
Waarvan tussenkomst van de politie	30	6	0

Over de inschakeling van collega's bij gevallen van agressie ten aanzien van bemiddelaars zijn er geen cijfergegevens beschikbaar.

2. Alle verhoorruimten zijn voorzien van een alarmknop en een extra uitgang.
3. De alarmknop werd nog geen enkele keer gebruikt. Agressie bleef voor verhoorders beperkt tot een aantal gevallen van verbale agressie, maar was niet van die aard om via de knop assistentie te vragen aan go-betweens. Dit zijn collega's die een inschatting maken van het risico en de situatie indien nodig trachten te ontmijnen.
4. Verhoorders hebben nog geen gebruik moeten maken van de extra uitgang.
5. Op basis van de beschikbare cijfergegevens voor 2016 stellen we vast dat de agressiegevallen als volgt verdeeld zijn: jongeren (7), 50+ (5), allochtonen (18), personen met een arbeidshandicap (6), kortgeschoolden (10), werkgever (4). Verder zijn er nog een 33-tal meldingen die niet terug te brengen zijn tot de groepen hier boven.
6. Relatief gezien lijkt er geen significant verschil te zijn in de meldingen.
7. In de meldingen die we ontvangen is er niet echt sprake van seksueel overschrijdend gedrag, maar wel van seksueel getinte opmerkingen die als grensoverschrijdend aanvoeld worden door de betrokken medewerker.
8. In 2015 was er in 9 cases sprake van wat hier genomen wordt onder de noemer van seksistische verwijten, in 2016 noteerden we 2 gevallen en in 2017 nog geen enkel geval.
9. Of en in hoeveel gevallen agressie niet gemeld werd omdat bemiddelaars het als een maatschappelijke ontwikkeling ervoeren, is in 2016 niet specifiek bevraagd. Het is dus niet mogelijk om hier een sluitend antwoord op te geven.

Personeelsleden worden aangespoord om alle agressiegevallen te melden via een digitaal meldingsformulier. Leidinggevend en worden gesensibiliseerd om hun medewerkers hierin te ondersteunen.

De preventiedienst voert ook jaarlijks campagnes om de mogelijkheden om agressie te melden onder de aandacht te brengen.

Met de komst van de Controledienst, en vanuit het idee dat dit mogelijk voor een

toename van agressie zou kunnen zorgen, zijn er een aantal logistieke aanpassingen gebeurd, die tot op heden nog niet geactiveerd zijn geworden.