

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 312
van **LAURENCE LIBERT**
datum: 26 februari 2019

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

VDAB - Agressief gedrag van sollicitanten

In antwoord op schriftelijke vraag nr. 140 van 21 december 2018 van voormalig Vlaams volksvertegenwoordiger Emmily Talpe bleek dat er in 2018 135 meldingen van agressie bij VDAB waren geweest door werkzoekenden die op gesprek bij de consultants moesten komen. 90 daarvan speelden zich af in lokale werkwinkels. In 11 gevallen was een politie-interventie vereist.

De cijfers zijn gebaseerd op meldingen van het VDAB-personeel aan de bevoegde dienst van hun onderneming.

1. Kan de minister een overzicht geven van de concrete aanleidingen voor de meldingen?
2. Welke opvolging wordt hieraan precies gegeven?
3. Wordt eveneens het betrokken personeelslid van VDAB gehoord om na te gaan in welke mate diens gedrag of verbale uitlatingen mogelijk de exitatie bij de werkzoekende die in de fout ging hebben versterkt?
4. Wat zijn de resultaten van de onderzoeken van de klachten?
5. Hoe vaak werd vastgesteld dat de agressie bij de werkzoekende volkomen aan diens gedrag en houding te wijten was?
6. Waren er ook gevallen waaruit bleek dat de betrokken VDAB-consulent een inschattingsfout of foutief gedrag had vertoond?
7. Wat zijn de gevolgen die aan de klachten zijn gegeven ten aanzien van de werkzoekenden en desgevallend van het betrokken VDAB-personeelslid?
8. De preventiedienst van VDAB voert jaarlijks campagnes om de mogelijkheden om agressie te melden onder de aandacht te brengen.
 - a) Hoe zien die campagnes er concreet uit?
 - b) Welke personeelsleden worden hiermee bereikt?
9. Worden er ook opleidingen aan de VDAB-personeelsleden gegeven om op een correcte manier te leren omgaan met agressieve werkzoekenden?
10. Wordt hierbij ook aandacht besteed aan de manier waarop ze opwindning en agressie bij werkzoekenden moeten trachten te voorkomen?

ANTWOORD

op vraag nr. 312 van 26 februari 2019

van **LAURENCE LIBERT**

1. De aanleidingen van de agressiemeldingen waren:
 - Discriminerende opmerkingen naar de VDAB-consulent
 - Geboden opleiding weigeren of stopzetten
 - Gesprek eisen zonder afspraak
 - Incident n.a.v. ontbrekende documenten klant
 - Niet instemmen met aangeboden vacature
 - Niet constructief gedrag tijdens begeleidingstraject
 - Ongepast gedrag tijdens een info- of opleidingssessie
 - Stalking
 - Transmissiegesprek loopt uit de hand
2. Elk personeelslid dat formeel melding maakt, wordt gecontacteerd door een 'regionaal meldpunt agressie'. Dat zijn speciaal opgeleide VDAB-medewerkers die persoonlijk contact opnemen met de melder van de agressie. In onderling overleg met de teamleider bekijken het meldpunt en de melder welke maatregelen verder noodzakelijk zijn zowel naar de pleger van de agressie als naar de melder zelf.
3. Tijdens het onderling overlegmoment tussen het meldpunt, de teamleider en de melder van de agressie wordt indien nodig ook het gedrag van de melder geëvalueerd.
4. Indien een personeelslid door zijn gedrag mee verantwoordelijk is voor de agressie van de klant, wordt hij door de teamleider daarop aangesproken om bijsturing mogelijk te maken.
5. Hierover zijn geen cijfergegevens beschikbaar.
6. Hierover zijn geen cijfergegevens beschikbaar.
7. Agressieve werkzoekenden worden door VDAB op hun agressief gedrag aangesproken door middel van een gesprek of een brief waarin expliciet wordt gewezen dat agressief gedrag niet getolereerd wordt. Er wordt respect voor de VDAB-medewerker gevraagd. Uitzonderlijk kan besloten worden om de dienstverlening uitsluitend telefonisch te verzekeren en kan de klant tijdelijk kantoor-verbod krijgen.
8. a) De campagnes bestaan uit redactionele bijdragen op het intranet, het personeelsblad en een specifieke digitale nieuwsbrief gericht naar de leidinggevenden. Voor de 'meldpunten agressie' wordt tevens een jaarlijks terugkommoment voorzien waarop het volledige preventiebeleid inzake agressie wordt opgefrist en besproken.

b) Alle personeelsleden en in het bijzonder teamleiders worden hiermee bereikt.
9. Ja, via de interne opleidingsdienst worden opleidingen inzake omgaan met agressie voor personeelsleden georganiseerd.
10. Ja, er wordt in deze opleidingen aandacht besteed aan de manier waarop opwinding en agressie bij werkzoekenden best kan worden voorkomen.