



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 440

van **CAROLINE GENNEZ**

datum: 1 februari 2021

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Agressie tegen winkelbedienden - Maatregelen

Een aantal weken geleden was Vlaanderen collectief verontwaardigd over het agressieve gedrag van de 'Jonagoldman' tegenover het winkelpersoneel in een Aldi. Dit incident is echter geen uitzondering. Winkelbedienden getuigen massaal over de toenemende verruwing van klanten tijdens deze coronacrisis. Klanten zijn in toenemende mate verbaal agressief en sommigen weigeren een mondkapje te dragen of een winkelkar te gebruiken. Een enquête van het ACV bij winkelbedienden rond 'agressie in de winkel' leert dat 74% een toename van agressie waarneemt. Driekwart van de winkelbedienden krijgt regelmatig te maken met verbale agressie. Nog erger is dat een op de drie bedienden het afgelopen jaar te maken kreeg met fysieke agressie.

Winkelbedienden hebben het gevoel dat ze de uitlaatklep voor de frustraties van de klanten geworden zijn. Ze geven aan onvoldoende steun te krijgen bij het handhaven van coronamaatregelen of bij een conflict met een klant. Door de economische druk zouden bedrijven in de retailsector ook bespaard hebben op veiligheidsmaatregelen. Hierdoor voelen de winkelbedienden zich ook niet meer veilig. We mogen de gevolgen van beledigingen, bedreigingen of fysieke aanvallen op de werkvloer niet onderschatten. Werknemers die er mee geconfronteerd werden, lopen bijna dubbel zoveel kans op een burn-out (30,1% tegenover 14,1%).

Supermarktmedewerkers staan al sinds de start van deze epidemie in de frontlinie. Ze behoren tot een van de essentiële sectoren maar hebben nog op weinig steun of begrip kunnen rekenen. Winkelbedienden verdienen alle respect voor hun harde werk en ze moeten meer steun krijgen.

1. Welke acties onderneemt de minister om agressie tegen winkelpersoneel te doen afnemen?
2. Is er overleg met de sector om de werkbaarheid voor winkelbedienden te doen toenemen?
3. Kan een onderneming binnen het kader van de werkbaarheidscheques en de verhoging van de kmo-portefeuille in adviezen of opleidingen voorzien die werknemers ondersteunen om met agressieve klanten om te gaan?
4. Hoeveel keer werden al werkbaarheidscheques gebruikt om acties rond agressie op de werkvloer door klanten te organiseren?
 - a) Voor welke soorten acties werd steun gegeven?

- b) Hoeveel bedraagt de steun via werkbaarheidscheques voor acties rond agressie op de werkvloer door klanten in totaal?
5. Hoeveel keer werden via de kmo-portefeuille diensten ingekocht met betrekking tot agressie op de werkvloer door klanten?
- a) Hoeveel keer werden opleidingen en hoeveel keer werd advies aangekocht met de kmo-portefeuille?
 - b) Hoeveel bedraagt de steun via de kmo-portefeuille voor acties rond agressie op de werkvloer door klanten in totaal?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 440 van 1 februari 2021
van **CAROLINE GENNEZ**

1. Ik onderhandel momenteel een sectorconvenant met de sector van de detailhandel (winkelbedienden, PC 202/311/312). De sector zal voor het eerst een sectorconvenant afsluiten en daarin prioritair aandacht geven aan de uitbouw van een sectoraal opleidingsaanbod. Het uitwerken van een aanbod rond 'agressie in een winkelomgeving' zal daar deel van uit maken. Via de inzet van sectorconsulenten zal dit aanbod onder de aandacht van de ondernemingen worden gebracht.

Ondernemingen in de sector kunnen beroep doen op de werkbaarheidscheque voor o.a. verbeteracties in de vorm advies, begeleiding en/of opleiding voor bijvoorbeeld aanpassingen aan de werkpost en de arbeidsorganisatie, die ten goede komen van de werkbaarheid en de veiligheid van de werknemers en waarbij aandacht moet zijn voor het psychisch welbevinden van de werknemers.

2. Ik heb momenteel overleg met de sector in verband met het afsluiten van een sectorconvenant. De sector zal zich via het convenant engageren tot het kenbaar maken van de werkbaarheidscheque bij ondernemingen en zal ook thema's in verband met werkbaar werk verwerken in zijn sectoraal opleidingsaanbod.
3. Ondernemingen kunnen beroep doen op de werkbaarheidscheque voor o.a. de aankoop van advies, begeleiding en opleiding, waarbij telkens aandacht moet zijn voor het psychosociaal welbevinden van de medewerkers, en dit voor:
 - a) Aanpassingen aan de werkpost en de arbeidsorganisatie, die ten goede komen van de werkbaarheid en de veiligheid van de werknemers.
 - b) Competentieversterking noodzakelijk om werkbaar te kunnen werken.
 - c) Aanpak van het psychisch welbevinden van de werknemers en werkgevers.

Het is aanbevolen om deze acties uit te rollen in navolging van het resultaat van een risicoanalyse en/of een eerder uitgevoerde scan.

In het kader van het omgaan met agressieve klanten kan een onderneming dan ook de werkbaarheidscheque gebruiken om advies, opleiding en/of begeleiding in te kopen om haar werknemers hierbij te ondersteunen.

Een KMO kan beroep doen op de verhoging van de KMO-Portefeuille van zodra de KMO haar plafond van 7.500 euro bij de KMO-Portefeuille voor 2021 bereikt heeft. De verhoging, voor een maximum van 5.000 euro steun, kan daarbij worden aangevraagd voor acties (opleiding en/of advies) inzake werkbaar werk, waartoe ook de omgang met agressie behoort.

4. Per werkbaarheidscheque kan niet gedetailleerd gemonitord worden of de cheque aangewend werd of wordt voor acties rond het omgaan met agressie op de werkvloer door klanten. Er kan dan ook niet gerapporteerd worden over hoeveel keer de werkbaarheidscheques gebruikt werden voor acties rond agressie op de werkvloer, voor welke soort acties en hoeveel de steun bedraagt.
5. De gegevens in de databank van de KMO-portefeuille laten niet toe om op een dergelijk gedetailleerd niveau te rapporteren.