



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 658
van **AXEL RONSE**
datum: 2 april 2021

aan **HILDE CREVITS**

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

VDAB - Agressief gedrag sollicitanten

Bij de inrichting van verhoorlocaties bij VDAB werd in een alarmknop en een extra uitweg voor de bemiddelaars voorzien om het hoofd te kunnen bieden aan sollicitanten die agressief gedrag zouden vertonen.

1. a) Hoeveel gevallen van agressie bij werkzoekenden ten aanzien van VDAB-bemiddelaars waren er in 2020 en de meest recent beschikbare cijfers van 2021?
b) Hoe vaak was interventie van de politie vereist? Welke gevolgen waren er voor de sollicitant?
2. Kan de minister een opdeling geven van de agressiegevallen per provincie?
3. Zal de minister in actiepunten voorzien om de agressie in de toekomst te vermijden?
4. Hoe evalueren de werknemers de plaatsing van de meldingsknop tegen agressie?
5. Krijgen de bedienden van VDAB een opleiding om te leren omgaan met agressie en verbaal wangedrag? Zo ja, hoeveel hebben er al aan deelgenomen?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 658 van 2 april 2021
van **AXEL RONSE**

1. a. In 2020 en in 2021 (t.e.m. 30/03/21) waren er respectievelijk 158 en 55 agressiemeldingen.
b. In 2020 en 2021 (t.e.m. 30/03/21) waren er respectievelijk 9 en 3 politie interventies.
2. De agressiemeldingen kunnen provinciaal worden opgesplitst. De provinciaal opgesplitste agressiemeldingen van 2020 zijn als volgt:
 - Vlaams-Brabant: 23
 - Oost-Vlaanderen: 45
 - West-Vlaanderen: 17
 - Antwerpen: 41
 - Limburg: 21
 - Brusselse regio: 11
 - TOTAAL 2020: 158
3. In 2019 werd het preventie-agressiebeleid doorgelicht door de interne en externe preventieadviseur psychosociale aspecten. In dit rapport werden bestaande maatregelen en aanbevelingen geclusterd in een aantal beleidsopties die in de loop van 2020-23 worden uitgewerkt door de afdeling Facility en HR. Het rapport voorziet in preventieve en curatieve maatregelen op het niveau van het individuele personeelslid, de teamleider en de organisatie.
4. De meldingsknop in de verhoorlokalen wordt zelden gebruikt. De VDAB-consulenten ervaren het als een goedwerkend en noodzakelijk instrument om adequaat om te gaan met acute agressie. Het is deel van het beleid om in elk verhoorlokaal en op elke agressie gevoelige locatie een alarmbel te installeren.
5. Ieder personeelslid heeft de mogelijkheid om de opleiding 'Omgaan met agressie' te volgen. Deze opleiding wordt door een externe partner aangeboden en in 2020 namen 130 personeelsleden er aan deel. Sinds 2020 bestaat er ook een interne digitale cursus die door iedereen op gelijk welk moment kan worden gevolgd.