

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 402

van **FREYA PERDAENS**

datum: 21 januari 2022

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Agressie ten aanzien van recyclageparkwachters en afvalophalers - Aanpak

Ik verwijs naar mijn schriftelijke vraag nr. 319 van 2 december 2020, die handelde over de agressie ten aanzien van recyclageparkwachters en afvalophalers.

In het antwoord op die vraag konden we volgende passage lezen: "In het kader van lerende netwerken afvalbeleid organiseren Interafval en de OVAM in het najaar van 2021 drie "train the trainer" opleidingen voor parkwachters, waarbij er ook aandacht is voor het omgaan met weerstand. Deze drie geplande opleidingen zullen analoog zijn aan de in 2019 georganiseerde opleidingen in het kader van URBANREC. De bedoeling is dat de opgeleide parkwachters op hun beurt de vaardigheden uitdragen naar hun collega's. Afvalintercommunales geven ook los van de "URBANREC-opleiding" op regelmatige basis opleidingen aan de parkwachters. Omgaan met situaties van verbale en non-verbale agressie en meer in het algemeen klantvriendelijkheid zijn daar een onderdeel van".

1. Op welke manier werden de opleidingen van Interafval en de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) georganiseerd (locatie, leervorm, ...)?
2. Hoeveel deelnemers waren er aan deze opleidingen?
3. Zijn er intussen al representatieve cijfers voor Vlaanderen beschikbaar over het aantal gevallen van agressie tegen parkwachters of afvalophalers? Zo ja, kan de minister die bezorgen?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 402 van 21 januari 2022

van **FREYA PERDAENS**

1. De OVAM en VVSG-Interafval organiseerden in het kader van de Lerende Netwerken Afvalbeleid 3 train the trainer-opleidingen 'burgers aanmoedigen om beter grofvuil te sorteren' gericht naar parkwachters en hun begeleiders. De opleiding vond steeds plaats vlakbij een treinstation:

- 11 oktober bij de OVAM te Mechelen
- 12 oktober in Hostel Blauwput te Leuven
- 18 oktober in Clemenspoort te Gent.

In de opleiding ging aandacht naar het wettelijk kader afvalinzameling, grofvuil op het recyclagepark en sorteeranalyses van grofvuil. Deze thema's werden gebracht door 2 OVAM-medewerkers.

Daarnaast kwamen communicatievaardigheden aan bod die een parkwachter nodig heeft, zoals in gesprek gaan met de burger, motiveren van burgers... de kennis daarvoor kwam van een externe organisatie.

De bijkomende noden en mogelijke faciliterende instrumenten die de job van de parkwachter kunnen ondersteunen, kregen ook de nodige aandacht.

De deelnemers kregen theorie afgewisseld met groepswork, en stelden een actieplan op.

Na de opleidingen konden de deelnemers aan 1 van de 2 digitale follow up momenten (22 en 23 november) deelnemen, waarbij hun persoonlijk actieplan werd besproken en waar vragen en knelpunten werden voorgelegd aan de collega-deelnemers en aan de lesgevers.

2. Het effectieve aantal deelnemers aan de opleidingen bedroeg in totaal 35 personen. De follow up momenten waren goed voor 18 inschrijvingen.
3. VVSG deed een rondvraag in 2020 bij 235 ophalers en parkwachters en bij 86 medewerkers van telefonische infolijnen. De resultaten staan in het [persbericht van de week van het afvalteam 2021](#).

Agressie tegen parkwachters daalt verder:

- 25% ervaart minstens 1 keer per week verbale agressie (2017: 50%, 2019: 37%)
- 13% kreeg het voorbij jaar minstens 1 keer te maken met fysieke agressie (2017: 30%, 2019: 22%)
- 49% krijgt minstens wekelijks complimenten (2019: 46%)

De situatie bij de afvalophalers:

- 36% ervaart minstens 1 keer per week verbale agressie (2019: 20%)
- 15% kreeg het voorbij jaar minstens 1 keer te maken met fysieke agressie (2019: 13%)
- 42% krijgt minstens wekelijks complimenten (2019: 40%)

De eerste meting bij medewerkers van infolijnen:

- 49% ervaart minstens 1 keer per week verbale agressie
- 33% krijgt minstens wekelijks complimenten