

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 726

van **AXEL RONSE**

datum: 16 juni 2022

aan **JO BROUNS**

VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

VDAB - Agressief gedrag sollicitanten

Bij de inrichting van interviewlocaties van 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. Hoeveel gevallen van agressie bij werkzoekenden ten aanzien van VDAB-bemiddelaars waren er in de eerste helft van 2022 en werden gemeld aan het provinciale meldpunt agressie? Graag een overzicht per provincie.
2. Hoe vaak was interventie van de politie vereist? Welke gevolgen waren er voor de VDAB-cliënt? Hoeveel gevallen van agressie hebben aanleiding gegeven tot een sanctie of een schorsing? Graag een overzicht van de eerste helft van 2022.
3. Hoeveel VDAB-personeelsleden hebben deelgenomen aan de opleiding 'Omgaan met agressie' in de eerste helft van 2022? Hoeveel personeelsleden hebben de interne digitale cursus gevolgd?
4. Is het jaarlijks agressierapport van VDAB dat in mei 2022 zou worden opgeleverd al beschikbaar? Wat zijn de belangrijkste vaststellingen uit de analyse van 2021 en de werkpunten voor 2022?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 726 van 16 juni 2022

van **AXEL RONSE**

1. In de eerste helft van 2022 werden er 83 agressiemeldingen geregistreerd waaronder:
 - Antwerpen: 23
 - Vlaams-Brabant: 14
 - Limburg: 14
 - West-Vlaanderen: 8
 - Oost-Vlaanderen: 16
 - Brussel: 8
2. Er waren 8 politie-interventies. De betreffende VDAB-klienten werden hierop formeel aangesproken door middel van een brief of een gesprek. Er werden geen VDAB-klienten geschorst van verdere dienstverlening.
3. In de eerste helft van 2022 volgden:
 - 22 personeelsleden de opleiding 'omgaan met agressie'
 - 37 medewerkers de online module 'omgaan met agressie'
 - 2 personeelsleden de interne online module 'preventie en aanpak van agressie bij VDAB' (deze module werd in 2021 door 1770 medewerkers gevolgd als digitale opdracht).
4. Het rapport agressie 2021 is beschikbaar.
De belangrijkste vaststellingen zijn:
 - toename van het aantal meldingen:
2021= 208 cases
2020= 170 cases
2019= 158
2018= 132
 - bijna verdubbeling van pathologische agressie en dreigen met zelfdoding (van gemiddeld 8% naar 15% van de totale cases)
 - Antwerpen is koploper met $\frac{1}{3}$ van de cases
 - Bijna de helft (47%) van de agressie was telefonisch of schriftelijk

In 2022 zet VDAB in op een betere werking in geval van agressie:

- dadergerichte aanpak waarin de confrontatie met de dader wordt aangegaan
- meer alarmbellen installeren op agressie gevoelige plaatsen
- de interventieploeg intensiever en optimaler trainen
- betere communicatie van de preventieve en curatieve aanpak van agressie naar het personeel toe
- een beleid ontwikkelen omtrent de suicide-problematiek bij bepaalde werkzoekenden