

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 625

van **AXEL RONSE**

datum: 22 mei 2023

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 2022 en de eerste helft van 2023 en werden gemeld aan het provinciale meldpunt agressie? Graag een overzicht per provincie. Hoe evolueren deze cijfers de laatste 10 jaren?
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 2022 en de eerste helft van 2023.
3. Hoeveel VDAB-personeelsleden hebben deelgenomen aan de opleiding 'Omgaan met agressie' in 2022 en de eerste helft van 2023? Hoeveel personeelsleden hebben de interne digitale cursus gevolgd?
4. Is het jaarlijkse agressierapport van VDAB dat in mei zou worden opgeleverd al beschikbaar? Wat zijn de belangrijkste vaststellingen uit de analyse en de werkpunten?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 625 van 22 mei 2023

van **AXEL RONSE**

1. In 2022 en 2023 (eerste helft) waren er respectievelijk volgend aantal gevallen van agressie:

- PROVINCIE	2022	2023 (eerste helft)
- West-Vlaanderen	26	33
- Oost-Vlaanderen	44	26
- Vlaams-Brabant	21	4
- Limburg	33	17
- Antwerpen	65	45
- Brussel	30	25
- TOTAAL	219	150

De evolutie van de agressiecijfers de afgelopen 10 jaar is als volgt:

- Jaartal	Agressiegevallen
- 2013	118
- 2014	77
- 2015	65
- 2016	90
- 2017	101
- 2018	132
- 2019	158
- 2020	170
- 2021	208
- 2022	219

2. Er waren in 2022 19 politie interventies. Klanten worden op hun agressief gedrag aangesproken door VDAB door middel van een brief of een gesprek door een leidinggevende. Er zijn geen cijfergegevens bekend inzake schorsing van klanten omwille van agressief gedrag.
3. In 2022 en 2023 (eerste helft) hebben respectievelijk 35 en 152 (tot 31/5) personeelsleden de cursus 'Omgaan met agressie' in samenwerking met een externe partner gevolgd. Verder hebben in 2022 en 2023 (eerste helft) respectievelijk 111 en 194 (tot 31/5) personeelsleden ook nog de interne digitale cursus 'Omgaan met agressie' gevolgd.
4. Het jaarlijks agressie-rapport (agressiemeldingen 2022) is momenteel beschikbaar. De aanbevelingen en uit te voeren werkpunten van dit rapport zijn gebaseerd op het recente plan 'VDAB agressie-voorkomings en remediëringsbeleid 2.0. 2022-2023'. Belangrijkste kernpunten daarin zijn:
- Behoud en consolideer de acties en beslissingen die reeds genomen zijn in het VDAB agressie-voorkomings- en remediëringsbeleid van 2019.
 - "Kunnen omgaan met agressie" is een selectie criterium voor frontdesk medewerkers bij VDAB en wordt een jaarlijks verplicht te onderhouden competentie.

- Bouw in de samenwerking met partners heldere schriftelijke en uniforme afspraken aangaande de toepassing van de welzijnswet en volg deze op.
- Zet in Antwerpen camera's in zoals voorzien in de bepalingen cao nr.68 en de camerawet.
- Zorg dat met respect voor de regels van de gegevensbescherming, agressief gedrag van een klant transparant wordt weergegeven in het klantendossier.
- Richt een centrale cel op die beslist over de sanctionering van agressieve klanten en die verder beslist over de modaliteiten van de VDAB-dienstverlening naar deze klanten.
- Sluit met andere publieke dienstverleners op niveau van de centrumsteden met hoge agressiecijfers samenwerkingsakkoorden met betrekking tot de beteugeling van agressie.