

**Engagementsverklaring**

Opgesteld door: Stad Oostende  
Opgesteld op: 16/08/2022  
Versie: 1

Visum algemeen directeur:  
Dit document werd geagendeerd op het HOC PBW van  
15/09/2022

**ENGAGEMENTSVERKLARING**

**PREVENTIE TEGEN AGRESSIE, GEWELD  
EN ANDERE VORMEN VAN  
ONGEWENST OF NIET-AANGEPAST  
GEDRAG – STAD OOSTENDE**

## INHOUDSTAFEL

<b>1. Missie</b>	<b>3</b>
<b>2. Ongewenst of onaangepast gedrag, gericht tegen medewerkers van Stad Oostende</b>	<b>3</b>
2.1. Verwachtingen gesteld aan de eigen medewerkers en gelijkgestelden van Stad Oostende	3
2.2. Verwachtingen gesteld aan de inwoners, bezoekers, klanten van haar infrastructuur, ...	3
<b>3. Ongewenst of onaangepast gedrag tussen medewerkers en gelijkgestelden</b>	<b>4</b>
<b>4. Melden van agressie, geweld en andere vormen van ongewenst/niet aangepast gedrag</b>	<b>5</b>

## 1. MISSIE

Stad Oostende wil een warm onthaal en een correcte ondersteuning bieden aan inwoners, bezoekers, klanten, cliënten, bewoners, ... , kortom aan iedereen die de gebouwen van Stad Oostende betreedt, gebruik maakt van de voorzieningen of de diensten van de stad, of deelneemt aan de dagdagelijkse of bijkomende activiteiten op het openbaar domein. Zij moeten kunnen rekenen op een respectvolle en integere benadering vanuit de stad.

Stad Oostende wil voor de eigen medewerkers of gelijkgestelden (vrijwilligers, stagiairs, sociale tewerkstelling ...) van de Stad een aangename, respectvolle, stimulerende werkplek bieden waar de eigenheid van éénieder gerespecteerd wordt, de communicatie respectvol is, waar gestreefd wordt naar een positieve en opbouwende sfeer, waar inzet en goed gedrag beloond wordt, en waar ongewenst of niet-aangepast gedrag geen plaats heeft.

Daarom stelt Stad Oostende een aantal verwachtingen aan de eigen medewerkers en gelijkgestelden enerzijds, en anderzijds aan de inwoners, bezoekers, klanten, cliënten, bewoners van haar infrastructuur inzake het respectvol omgaan en het vermijden van agressie, geweld en andere vormen van ongewenst/niet-aangepast gedrag. Stad Oostende zal deze verwachtingen communiceren en ernaar verwijzen als het misgaat.

## 2. ONGEWENST OF ONAANGEPAST GEDRAG, GERICHT TEGEN MEDEWERKERS VAN STAD OOSTENDE

### 2.1. VERWACHTINGEN, DOOR HET STADSBESTUUR GESTELD AAN DE EIGEN MEDEWERKERS EN GELIJKGESTELDEN VAN STAD OOSTENDE

De medewerkers of gelijkgestelden van Stad Oostende engageren zich om iedereen die zich aanbiedt in de diensten of op activiteiten op een kwalitatieve manier te woord te staan, te helpen, te begeleiden, te ondersteunen, te verzorgen, ... ongeacht afkomst, geaardheid, vermogen, ... . Stad Oostende ondersteunt als werkgever met haar leidinggevenden de medewerkers of gelijkgestelden hierin en zij bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening via coaching, evaluatie, opleiding en opvang. Er wordt van de medewerkers of gelijkgestelden verwacht dat zij, ondersteund door de deontologische code van Stad Oostende, de inwoners, bezoekers, klanten, cliënten, bewoners, ... op een respectvolle, integere, empathische manier benaderen en dat zij conflicten vermijden. Ze wenden hiertoe steeds een gepast gedrag aan binnen de communicatie.

### 2.2. VERWACHTINGEN, DOOR HET STADSBESTUUR GESTELD AAN DE INWONERS, BEZOEKERS, KLANTEN, CLIËNTEN, BEWONERS VAN HAAR INFRASTRUCTUUR, ...

Stad Oostende verwacht van de inwoners, bezoekers, klanten, cliënten, bewoners van haar infrastructuur, ... dat zij respect opbrengen voor de medewerkers en gelijkgestelden van Stad Oostende.

Stad Oostende stelt uitdrukkelijk dat agressie, geweld en elke andere vorm van ongewenst/onaangepast gedrag tegen haar medewerkers of gelijkgestelden niet getolereerd wordt. Er wordt van iedereen die in communicatie gaat met medewerkers of gelijkgestelden van Stad Oostende verwacht dat zij dit op een gepaste manier doen volgens de normen en waarden, aangenomen binnen onze maatschappij. De integriteit van de medewerker of gelijkgestelde wordt hierbij niet geschaad. Een meningsverschil moet op een correcte en volwassen manier behandeld worden, een vraag op een neutrale manier gesteld, kritiek op een objectieve en respectvolle manier geuit.

Stad Oostende zal gepast reageren op agressie, geweld en andere vormen van ongewenst of onaangepast gedrag. Dit wil zeggen dat, afhankelijk van het soort ongewenst gedrag en de omgeving waar het gedrag wordt gesteld, een passende maatregel zal toegepast worden. Dit kan bij vormen van verbaal ongepast gedrag gaan van een bemiddelingsgesprek, schriftelijke vermaning,... tot het ontzeggen van de toegang tot een bepaalde voorziening. Persoonlijke bedreigingen of fysiek geweld worden steeds aangegeven aan de politie of het parket teneinde het ongewenst gedrag te doen stoppen en de betrokken medewerkers of gelijkgestelden van Stad Oostende te beschermen.

### 3. ONGEWENST OF ONAANGEPAST GEDRAG TUSSEN MEDEWERKERS EN GELIJKGESTELDEN VAN STAD OOSTENDE ONDERLING

Stad Oostende verwacht van haar medewerkers in de brede zin een collegiaal en respectvol gedrag t.o.v. collega's, leidinggevend, mandatarissen. De deontologische code van het stadspersoneel beschrijft het gedrag dat van de medewerkers wordt verwacht. De punten die belangrijk zijn binnen onze deontologische code zijn:

- Loyaliteit en betrokkenheid
- Inzet voor de job en voortdurende verbetering van de beroepsbekwaamheid
- Respect en gelijke behandeling
- Verantwoordelijkheid en integriteit

Vooraf het punt 'Wat is **respect**' beschrijft het verwachte gedrag tussen medewerkers van het bestuur, of ze nu leidinggevend zijn of niet:

*Een leidinggevende is eerlijk en respectvol tegenover haar/zijn team. Hij/zij schakelt de juiste persoon in op de juiste plaats, zodat de capaciteiten van iedereen optimaal worden benut. Hij/zij ondersteunt en coacht de personeelsleden.*

*Vanzelfsprekend zijn ook de medewerkers eerlijk en respectvol t.o.v. hun leidinggevend. Het doet er niet toe welke functie iemand in de organisatie inneemt, als hij/zij blijkt geeft van grote inzet, dan verdient hij/zij het grootste respect.*

*Je bent collegiaal met je collega's. Je roddelt niet en je brengt anderen niet in diskrediet. Je gaat in dezelfde mate eerlijk en respectvol om met je leidinggevend, teamleden en collega's. Respectvol zijn is ook eerlijk zijn ten opzichte van elkaar, en alle collega's of burgers eerlijk behandelen.*

Ook het punt 'Wat is **gelijke behandeling**' in de Code verwijst naar een aantal gewenste gedragingen van de medewerkers en leidinggevend van Stad Oostende:

*Je onthoudt je van kwetsende, denigrerende of aanstootgevende houdingen., kledij en taalgebruik (...).*

*We hebben respect voor de eigenheid van ieder individu, ongeacht haar/zijn overtuiging, geslacht, seksuele geaardheid, afkomst, huidskleur of nationaliteit. Onze medewerkers bezondigen zich niet aan discriminerende handelingen, discriminerende uitlatingen of pesterijen.*

## 4. HET MELDEN VAN AGRESSIE, GEWELD EN ANDERE VORMEN VAN ONGEWENST/NIET AANGEPAST GEDRAG.

Stad Oostende vraagt aan haar medewerkers om agressie, geweld en andere vormen van ongewenst/niet- aangepast gedrag te melden via het meldingssysteem op SharePoint. Een melding leidt enerzijds tot een grotere zekerheid dat er een gepaste nazorg wordt opgezet bij onze medewerkers. Anderzijds vormen de cijfergegevens over het aantal en de aard van de meldingen per dienst input om het beleid rond agressie en ongewenst gedrag te evalueren, te rapporteren en indien gewenst aan te passen.

- **Meldingen over agressie en ongewenst gedrag van derden (burgers, bezoekers, bewoners, ...):**
  - vormen vanuit de Welzijnswet en uitvoeringsbesluiten een wettelijk verplicht register.
  - moeten ingegeven worden via SharePoint – ‘iets melden of vragen aan PBW’. Volgens het afgesproken protocol op de dienst worden leidinggevenden automatisch op de hoogte gesteld van de melding.
- **Meldingen over agressie en ongewenst gedrag tussen collega’s onderling:**
  - moeten ingegeven worden via SharePoint – ‘iets melden of vragen aan PBW’.
  - De melding komt in eerste instantie bij de dienst PBW terecht, maar de melder kan via aanvinken tijdens het ingeven van de melding beslissen aan wie bijkomend gemeld wordt: de direct leidinggevende, de directie, het departementshoofd, ... .

-----