



Jaarverslag 2021

Integriteit en ongewenst gedrag



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl/

Colofon

Projectmanagement

registratiepunt@utrecht.nl

Opdrachtgever

HR

Mens & Organisatie

Grafische realisatie

OntwerpStudioRuimte

Versiedatum

13-06-2022

Informatie

B.J.B. Snijders

Inhoudsopgave

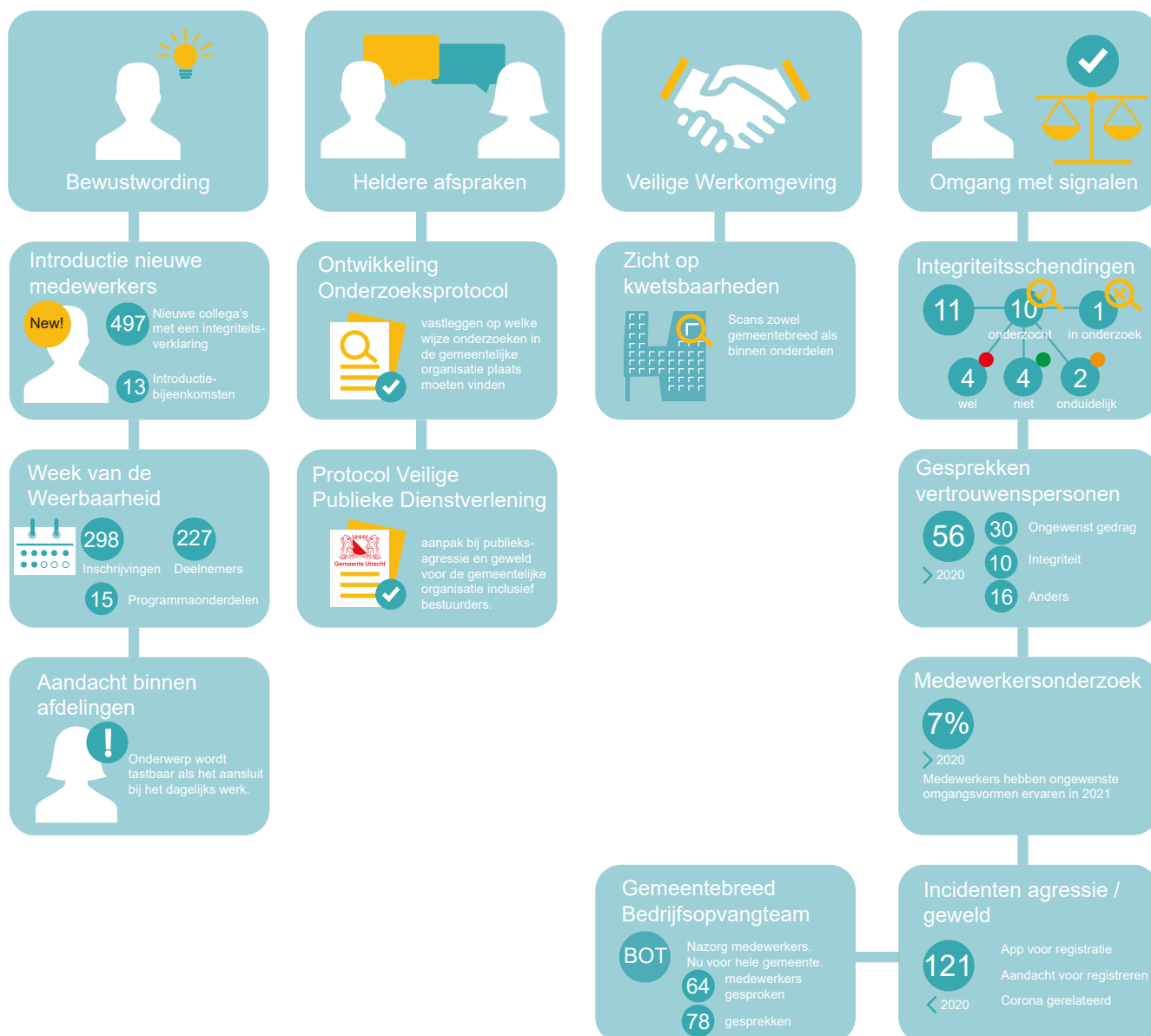
Hoofdstuk 1 Vooraf	5
Hoofdstuk 2 Bewustwording	6
2.1 Introductie nieuwe medewerkers	6
2.2 Week van de Weerbaarheid	7
2.3 Aandacht voor integriteit en ongewenst gedrag in het dagelijkse werk	8
Hoofdstuk 3 Heldere afspraken	9
3.1 Onderzoeksprotocol integriteitsschendingen	9
3.2 Protocol Veilige Publieke Dienstverlening (VPD)	9
Hoofdstuk 4 Veilige werkomgeving	10
4.1 Verscherpte screening – inventarisatie kwetsbare functies	10
4.2 Zicht op kwetsbaarheden – maatregelen	10
Hoofdstuk 5 Signalen van integriteitsschendingen, ongewenst gedrag en de opvolging daarvan	12
5.1 Meldingen van (vermoedens van) schendingen en opvolging ervan	12
5.2 Vertrouwenspersonen	13
5.3 Medewerkersonderzoek	14
5.4 Geregistreerde incidenten	15
5.5 Collegiale opvang door bedrijfsopvangteam (BOT)	15
Hoofdstuk 6 Agenda 2022	16
6.1 Omgangsvormen	16
6.2 Implementatie Verscherpte screening	16
6.3 Veilige Publieke Dienstverlening (VPD)	16
6.4 Ondersteuning bij aanpak	16
Bijlage 1: Overzicht artikelen over thema's in Vooraf	17
Bijlage 2: Overzicht opvolging van meldingen vermeende integriteitsschendingen	18

Jaarverslag 2021

Integriteit en ongewenst gedrag

Integriteit en ongewenst gedrag vragen aandacht; zowel van individuele ambtenaren als van de organisatie. Dat doen we grofweg langs vier lijnen, die ook de opbouw van het jaarverslag vormen:

- 1 We werken aan bewustwording, zodat collega's integriteitsvraagstukken / ongewenst gedrag herkennen en weten hoe ze daar mee kunnen omgaan.
- 2 We zorgen voor duidelijke afspraken en kaders, zodat collega's weten wat de verwachtingen zijn,
- 3 We werken aan een veilige weerbare werkomgeving, waar in risico's op integriteitschendingen en ongewenst gedrag worden beperkt en
- 4 We gaan zorgvuldig en serieus om met signalen van vermeende integriteitschendingen en ongewenst gedrag.



Hoofdstuk 1 Vooraf

De Kinderopvangtoeslagaffaire die resulteerde in de val van het Kabinet. Misstanden en grensoverschrijdend gedrag in de topsport en de cultuursector. Stevige agressie- en geweldincidenten tegen medewerkers met een publieke taak. Discussies in de Tweede Kamer over omgangsvormen en nepnieuws. Stevige conclusies van het Europese anti-corruptieorgaan Greco over het Nederlandse integriteitssysteem.

Integriteit en ongewenst gedrag waren in 2021 niet weg te denken uit het debat in het land.

Een debat dat op momenten ook in de gemeente Utrecht werd gevoerd, met o.a. Raadsvragen over de aanpak van seksuele intimidatie bij Utrechtse onderwijsinstellingen. Ook de eigen organisatie was onderwerp van gesprek, met onder meer vragen in de politiek en media over het gemeentelijk integriteitssysteem. In breder verband ging het gesprek o.a. over de zorg voor een inclusieve organisatie, een onderzoeksvraag naar institutioneel racisme en een Rekenkamer-onderzoek naar informatieveiligheid (zie bijlage 1 voor een overzicht van artikelen over bovenstaande thema's).

Ook in de organisatie is er stevig aandacht voor integriteit en ongewenst gedrag. De aandacht voor integriteit en ongewenst gedrag vindt grofweg plaats langs vier lijnen, die de hoofdstukken vormen in dit jaarverslag:

- We werken aan bewustwording, zodat collega's integriteitsvraagstukken en ongewenst gedrag herkennen en weten hoe ze daar mee kunnen omgaan (hoofdstuk 2);
- We zorgen voor duidelijke afspraken en kaders, zodat collega's weten wat we van hen verwachten (hoofdstuk 3);

- We werken aan een veilige en weerbare werkomgeving, waarin risico's op integriteitsschendingen en ongewenst gedrag worden beperkt (hoofdstuk 4);
- We gaan zorgvuldig en serieus om met signalen van vermeende integriteitsschendingen en ongewenst gedrag (hoofdstuk 5).

Dit jaarverslag eindigt met de agenda voor 2022 (hoofdstuk 6). Het jaarverslag verschijnt in juni 2022, waarbij resultaten uit de eerste maanden van 2022 deels al worden benoemd in het verslag.

De (bovenstaande) wijze waarop de gemeente Utrecht aandacht geeft voor integriteit en ongewenst gedrag houdt verband met de gemeentelijke aanpak rond Weerbare Overheid. Het beleidsthema Gegevensbescherming maakt daar ook onderdeel van uit, wat in thematiek ook is terug te zien in het jaarverslag.

Hoofdstuk 2 Bewustwording

Iedereen die bij de gemeente werkt, loopt soms tegen dilemma's of vragen aan waarin integriteit een rol speelt. Denk bijvoorbeeld aan informatie verstrekken. Doe je dat niet, dan geeft dat misschien de indruk dat je informatie achterhoudt. Doe je het wel, dan schendt je wellicht privacyregels.

Om integer te handelen is het belangrijk dat je weet wat er van je wordt verwacht. Dit betekent dat je als medewerker integriteitsvraagstukken herkent en ook dat je weet wat je vervolgens kunt doen. Daarvoor gebruik je allereerst je eigen morele kompas. Daarnaast is het vaak nuttig om je keuze ook te toetsen bij collega's. Hetzelfde geldt voor situaties rond ongewenst gedrag en publieksagressie: wanneer is er sprake van grensoverschrijdend gedrag en hoe kan je daar gepast op reageren?

Om collega's bewust te maken van vraagstukken én handelingsperspectief te bieden, voeren we in de organisatie het gesprek over integriteit en ongewenst gedrag. Dat doen we zowel organisatiebreed, als op afdelingsniveau.

Activiteit	Aantallen
Introductie nieuwe medewerkers	497 nieuwe collega's die de integriteitsverklaring afleggen 13 introductiebijeenkomsten
Week van de Weerbaarheid	227 deelnemers 15 programmaonderdelen, waarvan een deel meerdere keren werd aangeboden in totaal 298 inschrijvingen op programmaonderdelen

Bewustwording in cijfers (2021)

2.1 Introductie nieuwe medewerkers

Bij de gemeente Utrecht starten elk jaar honderden nieuwe medewerkers, met elk hun eigen achtergrond en ervaring. Voor al deze nieuwe collega's zorgen we voor een goede basis voor integer werken. Die basis ontvangen ze allereerst in de vorm van de [gedragscode](#), waarin de Utrechtse integriteitafspraken zijn vastgelegd. Kort na hun start nemen nieuwe medewerkers deel aan de gemeentebrede introductiedag. Een lid van de directieraad leidt deze dag in door te vertellen wat het betekent om ambtenaar te zijn en de integriteitsvragen die daarmee te maken hebben. Aan de hand van stellingen gaan de nieuwe medewerkers vervolgens met elkaar in gesprek over integriteitsdilemma's. Tot slot spreken alle nieuwe medewerkers om beurt de integriteitsverklaring uit.

In 2021 heeft de gemeente dertien introductiebijeenkomsten georganiseerd. Hier waren in totaal 497 nieuwe collega's bij aanwezig. Door de coronamaatregelen vonden elf bijeenkomsten digitaal plaats.

Bij de gesprekken over integriteit is het mooi om te zien dat de verschillende achtergronden van onze nieuwe collega's vaak zorgen voor een levendige discussie. De Utrechtse gedragscode helpt hen begrijpen welk gedrag wel en niet gewenst is. Een fijne start om aan de slag te gaan met integriteit in de gemeentelijke organisatie.

2.2 Week van de Weerbaarheid

In 2021 hebben we de Utrechtse Week van de Weerbaarheid georganiseerd rondom de thema's integriteit, agressie en geweld, gegevensbescherming en ondermijning. In deze week besteedden we aandacht aan de toenemende druk op de weerbaarheid van onze organisatie en medewerkers. Die druk raakt allang niet meer alleen de collega's aan de balies of op straat die te maken krijgen met agressie en intimidatie. Ook achter de schermen zijn we kwetsbaarder geworden voor druk van buitenaf of van binnenuit. En dat gebeurt steeds vaker op manieren die we een paar jaar geleden nog niet voor mogelijk hielden. Wat doe je bijvoorbeeld als je in een filmpje op YouTube hebt verteld over een project en nu online wordt bedreigd? En hoe weet je nou of dat linkje in die interne mail wel veilig is? Ons veilig voelen én veilig handelen voor de organisatie en stad, vraagt om bewustwording én handelingsperspectief.

We hebben tijdens de Week van de Weerbaarheid een veelzijdig programma georganiseerd. 227 Utrechtse collega's namen deel aan tenminste één activiteit. Een greep uit het programma:

- Expeditie Ondermijning in de stad;
- Masterclass over agressie en geweld
- Masterclass over gegevensbescherming;
- Gesprek over omgaan met druk in een ambtelijke setting;
- Presentatie over de Omgevingswet in relatie tot de aanpak Ondermijning;
- Bezoek aan een hennepcontainer.

Het programma werd positief gewaardeerd. Deelnemers gaven aan dat het bijdraagt aan de bekendheid en herkenning van de onderwerpen en de verbinding ertussen. En daarnaast vinden medewerkers het ook gewoon interessant. Enkele reacties:

“Het zet je aan tot nadenken”, “Goed initiatief en veel en divers aanbod”, “Leuke sessies” en “Ik heb echt iets geleerd”.

Uit de evaluatie blijkt ook dat de inrichting wellicht kan worden aangescherpt. Het lijkt effectiever om de verschillende activiteiten over het jaar heen te verspreiden, in plaats van geconcentreerd in één week te laten plaatsvinden.

In 2022 kiezen we ervoor om te werken met een communicatie- en interventiekalender. Op die manier is het thema 'weerbaarheid' gedurende het jaar met verschillende soorten activiteiten en communicatie zichtbaar.

2.3 Aandacht voor integriteit en ongewenst gedrag in het dagelijkse werk

De introductiebijeenkomst en de Week van de Weerbaarheid laten medewerkers uit de gehele organisatie met elkaar in gesprek gaan. Maar integriteit en ongewenst gedrag vragen ook aandacht binnen teamverband. Integriteitsdilemma's verschillen enorm tussen werkgebieden, net als de vormen van druk waar collega's mee te maken kunnen krijgen. Gesprekken met directe collega's met vergelijkbare ervaringen helpen om gezamenlijk te bepalen hoe te handelen.

Enkele voorbeelden:

- Bij Werk & Inkomen is een sessie georganiseerd voor medewerkers van het Werkgeversservicepunt, die veel samenwerken met collega's van het UWV;
- Bij Publiekszaken gaat de IRM elke zes weken in gesprek met nieuwe collega's over integriteitsvraagstukken die kunnen spelen in het werk;
- Bij Ruimte zijn dilemma's behandeld, aan de hand van de methodiek van Morele Oordeelsvorming;
- Bij een van de zwembaden (Stadsbedrijven) zijn sessies georganiseerd over omgangsvormen;
- Rond en na het onderzoek naar institutioneel racisme is uitgebreid aandacht geweest voor dit thema en omgangsvormen in brede zin bij de onderdelen die betrokken waren bij het onderzoek (o.a. Werk & Inkomen).

Leidinggevendenden hebben de taak het thema op de agenda te houden, een luisterend oor te bieden bij vraagstukken en mede richting te geven aan het gewenste gedrag binnen een team.

In het onboarding-programma voor leidinggevendenden en in het organisatiebrede Management Development programma is aandacht voor deze taken (module 'In gesprek met je team over integriteit').

Ongewenst gedrag in vorm van publieksagressie en -geweld staat met name bij afdelingen van de uitvoeringsorganisaties op de agenda.

Enkele voorbeelden:

- Bij Vergunningen, Toezicht & Handhaving is een sessie georganiseerd voor leidinggevendenden over hun eigen rol in het voorkomen en afhandelen van normoverschrijdend gedrag;
- Bij Werk & Inkomen zijn medewerkers onder begeleiding in gesprek gegaan over het toepassen van de norm voor grensoverschrijdend gedrag in hun dagelijkse werk en over de afspraken over het voorkomen van normoverschrijdend gedrag;
- Bij VTH, W&I en Publiekszaken zijn samen met de medewerkers sessies gehouden over praktische toepassing van het protocol Veilige Publieke Dienstverlening.

Net als in 2020 is er veel aandacht voor integriteit en ongewenst gedrag, maar is deze aandacht niet bij alle afdelingen en organisatieonderdelen even sterk.

Hoofdstuk 3 Heldere afspraken

Integriteit en ongewenst gedrag zijn begrippen die niet voor zichzelf spreken. Je kunt ze op veel manieren lezen en uitleggen. Daarom is het belangrijk dat de afspraken helder zijn. In 2020 is de gedragscode geactualiseerd. In 2021 is:

- het onderzoeksprotocol integriteit opgesteld (over opvolging van mogelijk niet integer handelen);
- het protocol Veilige Publieke Dienstverlening (VPD) opgesteld (over voorkomen van, handelen bij en afhandelen van incidenten met ongewenst gedrag).

3.1 Onderzoeksprotocol integriteitsschendingen

Als iemand een vermoeden van integriteitsschending heeft, is het essentieel dat we daar zorgvuldig mee omgaan. Hiervoor hebben we in het Handboek Utrechts Personeel een [meldregeling](#) vastgelegd, waarin met name de rechten van de melder en de verantwoordelijkheid van IRM is vastgelegd.

Bij onderzoek komt echter veel meer kijken. Hiervoor is er nu een zogenaamd onderzoeksprotocol, dat beschrijft hoe verschillende betrokkenen moeten handelen vanaf het moment dat een signaal binnen komt in de organisatie tot de afronding van een onderzoek. In het onderzoeksprotocol staat hoe onderzoeken in de gemeentelijke organisatie plaats moeten vinden. De rechten en plichten van alle betrokkenen staan erin beschreven.

Een projectgroep met vakdeskundigen heeft het onderzoeksprotocol ontwikkeld. Een klankbordgroep van leidinggevenden heeft meegelezen. In het voorjaar 2021 is het onderzoeksprotocol vastgesteld. De processtappen zijn beschreven in overzichtelijke infographics.

Naast publicatie van het protocol en berichtgeving erover op het Intranet, komt het onderwerp nu consequent aan de orde in het opleidingsprogramma voor leidinggevenden (onboarding en Management Development).

Een projectgroep met vakdeskundigen heeft het onderzoeksprotocol ontwikkeld. Een klankbordgroep van leidinggevenden heeft meegelezen. In het voorjaar 2021 is het onderzoeksprotocol vastgesteld. De processtappen zijn beschreven in overzichtelijke infographics [invoegen afbeelding].

Naast publicatie van het protocol en berichtgeving erover op het Intranet, komt het onderwerp nu consequent aan de orde in het opleidingsprogramma voor leidinggevenden (onboarding en Management Development).

3.2 Protocol Veilige Publieke Dienstverlening (VPD)

In 2021 is het nieuwe 'protocol Veilige Publieke Dienstverlening (VPD) opgesteld. Het protocol beschrijft de aanpak bij publieksagressie en geweld voor de gehele gemeentelijke organisatie inclusief bestuurders.

In het nieuwe protocol ligt de nadruk op enerzijds preventie en anderzijds de afhandeling van incidenten. Beide met als doel een bijdrage te leveren aan weerbare medewerkers en het verminderen van het aantal incidenten en de gevolgen daarvan.

Met het nieuwe protocol dat de gemeentebrede kaders beschrijft, is in 2021 tevens een start gemaakt met de implementatie ervan binnen organisatieonderdelen.

Hoofdstuk 4 Veilige werkomgeving

Integer handelen is moeilijker als je onder druk staat. Denk aan intimidatie en bedreiging, maar ook aan forse tijdsdruk. Goed werkgeverschap betekent dat de organisatie haar medewerkers een veilige werkomgeving biedt en hen in staat stelt om weerstand te bieden tegen oneigenlijke beïnvloeding. Dat doen we door waar mogelijk maatregelen te nemen tegen kwetsbaarheden in het werk en voor onze medewerkers te gaan staan als ze met forse druk te maken krijgen.

4.1 Verscherpte screening – inventarisatie kwetsbare functies

De gemeente Utrecht kent een generiek screeningsbeleid. Iedereen die bij ons komt werken moet vooraf een VOG aanleveren, en nieuwe medewerkers ondertekenen een integriteitsverklaring. Tegelijk verschilt de kwetsbaarheid van functies sterk, en hier zouden passende beheersmaatregelen tegenover moeten staan. Daarom is eind 2020 het project 'verscherpte screening' gestart, om te onderzoeken wat de (on)mogelijkheden zijn op dit gebied.

Het advies is om te gaan werken met 3 screeningsprofielen; geen verhoogd risico, verhoogd risico en sterk verhoogd risico. Het screeningsprofiel is vervolgens leidend voor de inzet van screeningsinstrumenten bij werving/selectie en gedurende het werk (periodiek).

Om te bepalen of een verhoogd screeningsprofiel gerechtvaardigd is, moet door de organisatie een goede inventarisatie worden gedaan van de kwetsbaarheid van een functie. Welke risicofactoren zijn van toepassing en welke beheersmaatregelen worden daar (al) tegenover gesteld (zoals mandatering, 4-ogen principe, applicatiebeheer etc.). Alleen als minder ingrijpende maatregelen niet voldoen, is een verhoogd screeningsprofiel gewenst.

Medio 2021 is aan de hand van deze systematiek bij Openbare Orde & Veiligheid een pilot uitgevoerd, om te komen tot de toewijzing van screeningsprofielen. Inmiddels is in voorjaar 2022 besloten dat we gemeentebreed gaan werken met drie profielen, met een bijbehorende kwetsbaarheidsinventarisatie.

4.2 Zicht op kwetsbaarheden – maatregelen

In 2021 is vanuit de gemeentelijke aanpak Weerbare Overheid binnen verschillende beleidsthema's een analyse verricht van kwetsbaarheden in het werk en passende maatregelen daarbij.

Vanuit het beleidsthema publieksagressie en -geweld binnen diverse organisatieonderdelen gewerkt aan de implementatie van het agressieprotocol. Bij de uitvoeringsorganisaties is allereerst door vakdeskundigen het gesprek gevoerd met het management. Vervolgens zijn er door vakdeskundigen met medewerkers en leidinggevendenden zogenaamde scans uitgevoerd. Deze scans geven inzicht in de onderdelen van de aanpak van publieksagressie en geweld die al goed geregeld zijn. Belangrijkste doel is inzicht verschaffen in verbeterpunten inclusief de verbeteracties en eigenaar.

Deze informatie wordt gebundeld en besproken met het management van het betreffende organisatieonderdeel. Daarna volgt door het management het uitvoeren van de verbeterpunten en het opstellen van zogenaamde 'teaminstructies VPD'. Hierin wordt de praktische toepassing van het protocol vertaald naar teamniveau.

Mede naar aanleiding van het Rekenkameronderzoek '[Zo sterk als de zwakste schakel](#)' is een zogenaamde Dreigings- en risicoassessment (hierna DRA) gestart. In het rekenkamerrapport, wordt ingegaan op de status van informatie- en fysieke beveiliging bij de gemeente Utrecht, met een focus op het stadhuis en het stadskantoor. Het rapport heeft een aantal risico's voor informatiebeveiliging (zoals technische kwetsbaarheden) aangetoond. Ook is geconstateerd dat de fysieke beveiliging van het stadhuis en stadskantoor de toegang door onbevoegden niet voldoende voorkomt. Dit gaf aanleiding voor een nadere analyse rondom de informatie- en fysieke beveiliging.

Voor het stadhuis is in maart 2021 een Dreiging- en Risico-assessment (DRA) uitgevoerd en is een projectgroep gestart met de implementatie van de aanvullende veiligheidsmaatregelen. Naar aanleiding van het onderzoek van de Rekenkamer Utrecht en mede gezien het feit dat de huidige status van de fysieke beveiliging van het Stads kantoor gebaseerd is op het dreigingsbeeld uit 2013 en de opening van het stadskantoor in 2014, was het relevant om ook voor het Stads kantoor een DRA uit te voeren.

Voor het opstellen van het DRA is een kernteam opgericht, deze bestaat uit afgevaardigden van het team Safety & Security (M&O) en deskundigen vanuit gegevensbescherming. Het kernteam heeft in samenwerking met een tiental Organisatie Onderdelen en huurders (hierna OO's) binnen het stadskantoor de dreigingen beoordeeld. De resultaten hiervan worden via de lijnverantwoordelijken met de organisatie gedeeld.

Tot slot is in 2021 vanuit de brede projectgroep Weerbare Overheid een eerste concernbrede Weerbaarheidsscan verricht. Deze scan brengt op basis van casuïstiek en audits van de afgelopen jaren in kaart waar kwetsbaarheden zitten op het gebied van:

- Integriteit
- Ongewenst gedrag
- Gegevensbescherming
- Ondernijning
- Safety & Security

De weerbaarheidsscan wordt in 2022 gebruikt in gesprekken met organisatieonderdelen.

Hoofdstuk 5 Signalen van integriteits-schendingen, ongewenst gedrag en de opvolging daarvan

Het komt voor dat er niet integer wordt gehandeld, of dat collega's slachtoffer zijn van ongewenst gedrag (door collega's of inwoners). We hebben hier zicht op door:

1. meldingen van vermeende schendingen en de opvolging daarvan;
2. gesprekken die vertrouwenspersonen voeren;
3. gegevens uit het medewerkersonderzoek;
4. cijfers uit het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR);
5. cijfers over het Bedrijfsopvangteam.

Het overzicht van de meldingen en de opvolging daarvan staat in bijlage 2.

We trekken ook breder lering uit de meldingen en onderzoeken. We kijken naar de omstandigheden en werkprocessen waarin niet-integer handelen de ruimte krijgt. Zo gaf een melding over agressie op de werkvloer aanleiding om prioriteit te geven aan het brede gesprek over gewenste omgangsvormen. Verder gaf een onderzoek aanleiding om de verstrekking van faciliteiten aan medewerkers door medewerkers van de ondersteunende bedrijfsvoeringsdienst, zonder toestemming van leidinggevenden, te beëindigen en meer controle uit te voeren op het vergoeden van bepaalde (reis)faciliteiten.

5.1 Meldingen van (vermoedens van) schendingen en opvolging ervan

In 2021 waren er 11 meldingen van (vermeende) integriteitsschendingen door medewerkers. Deze meldingen gingen over:

- Omgaan met elkaar (4);
- Omgaan met belangen (3);
- Omgaan met spullen gemeente (2);
- Omgaan / misbruik van informatie (2).

Ten opzichte van 2020 is dit een lichte stijging (9 meldingen). De meldingen gingen over de volgende onderdelen: Werk & Inkomen, Volksgezondheid, Stadsbedrijven, VTH, Ruimte, BSN en Wijken.

Eén melding is in 2022 nog in onderzoek. Van de overige 10 is in 4 gevallen vastgesteld dat er sprake was van een integriteitsschending, in 4 gevallen dat er géén sprake was van een integriteitsschending en in de laatste 2 gevallen is niet vastgesteld of er sprake was van een integriteitsschending. Als er een integriteitsschending werd geconstateerd werd hierop gehandeld ten aanzien van de medewerker. Dit betrof een waarschuwing (3 keer) en in één geval was in 2021 nog niet bepaald wat de arbeidsrechtelijke gevolgen zijn.

5.2 Vertrouwenspersonen

Er zijn binnen de gemeente 13 collega's actief als vertrouwenspersoon. Deze rol vervullen ze naast hun reguliere functie. Informatie over de rol van vertrouwenspersonen is te vinden op de [Intranetpagina](#) (ter informatie: deze link verwijst naar een pagina die alleen beschikbaar is voor medewerkers).

De gesprekken die vertrouwenspersonen voeren met collega's zijn vertrouwelijk. We registreren alleen het aantal gesprekken dat vertrouwenspersonen voeren, over welk thema het ging en voor welk organisatieonderdeel de medewerker werkzaam is.

Samengevat:

- In 2021 hebben 56 collega's de vertrouwenspersonen benaderd voor een gesprek. Er zijn in totaal 79 gesprekken gevoerd;
- Van de 56 collega's hebben er 30 een gesprek gevoerd over ervaren ongewenst gedrag; 10 over een vermoeden van een integriteitsschending en 16 over een ander onderwerp;
- Bij collega's die in gesprek gingen over ervaren ongewenst gedrag ging het over intimidatie (10 maal), pesten (10 maal), discriminatie (4 maal), seksuele intimidatie (3 maal) en agressie en geweld (3 maal);
- Bij een vermoeden van een integriteitsschending ging het in over misbruik van positie en/of belangenverstrengeling (5 maal), misbruik of manipulatie van informatie (2 maal), dubieuze giften en beloften (1 maal), onverenigbare functies of activiteiten (1 maal) en wangedrag in vrije tijd (1 maal);
- De onderdelen waar de meeste collega's gesprekken hebben gevoerd zijn Stadsbedrijven (23), Werk & Inkomen (9), Ruimte (6) en VTH (6).

De vertrouwenspersonen zijn in 2021 vaker benaderd door collega's: 56 collega's in 2021 t.o.v. 44 in 2020. In 2019 waren dit er 74. Stijgingen waren er bij Stadsbedrijven (23 t.o.v. 16), Werk & Inkomen (9 t.o.v. 3) en Ruimte (6 t.o.v. 3).

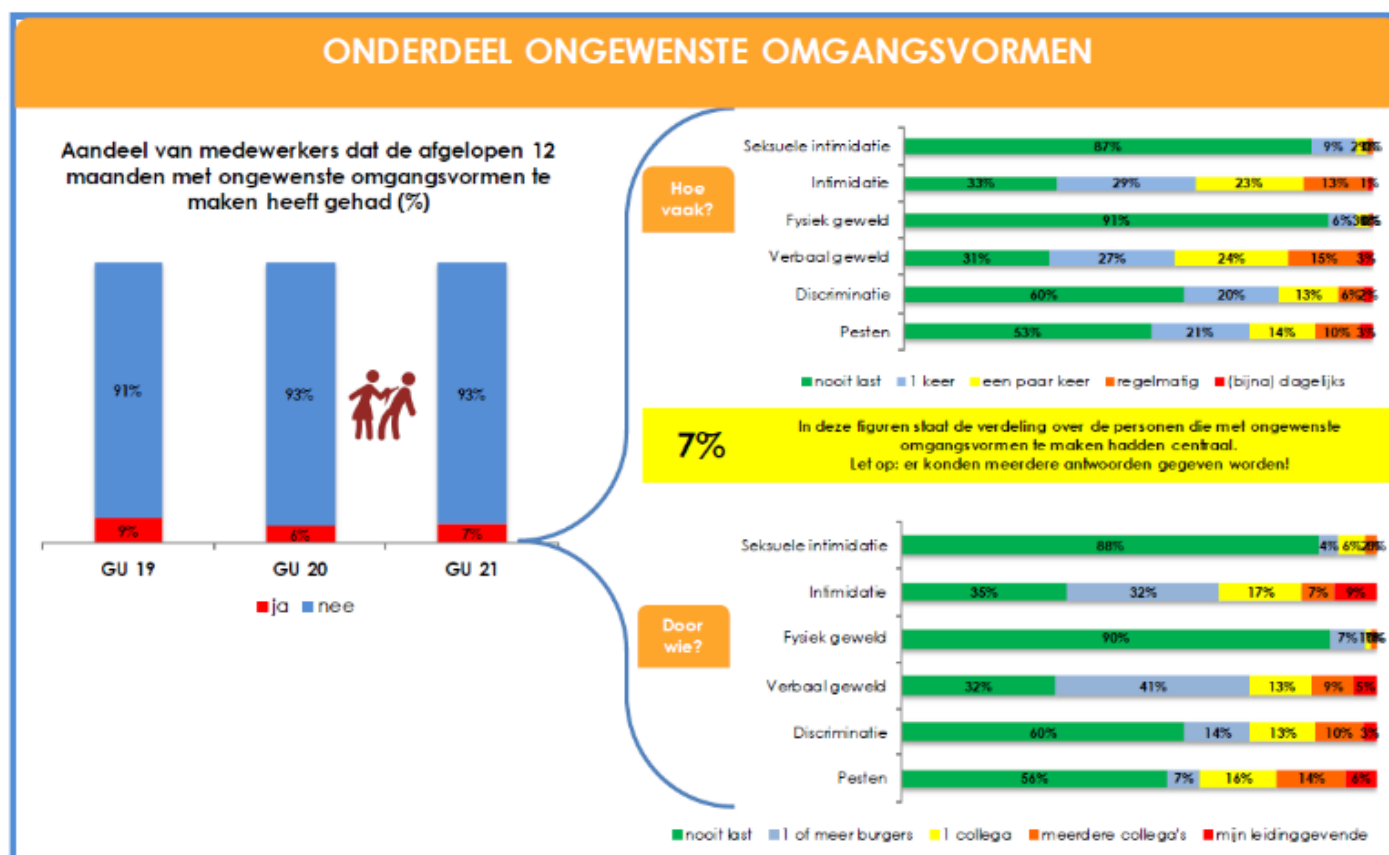
5.3 Medewerkersonderzoek

In het Medewerkersonderzoek staat sinds enkele jaren de vraag of medewerkers in het afgelopen jaar met ongewenste omgangsvormen te maken hebben gehad. Het percentage collega's dat deze vraag beantwoordt met 'ja' is gestegen van 6% naar 7%. In 2019 was het percentage 9%. Waar in het jaarverslag 2020 als verklaring voor de daling de coronamaatregelen werden benoemd (veel minder direct contact met collega's én met inwoners), is de aanleiding voor de lichte stijging ongewis.

Zoals benoemd heeft dus 7% van de deelnemers van het Medewerkersonderzoek (228 van de 3265) aangegeven dat zij één of meerdere keren te maken hebben gehad met agressie en/of geweld. Meestal gaat het over verbaal geweld en intimidatie. Vooral de uitvoeringsorganisaties (Stadsbedrijven, Vergunningen, Toezicht & Handhaving en Werk & inkomen) hebben te maken met dit probleem.

Het komt echter ook steeds meer voor bij ontwikkelorganisaties zoals Ruimte en Maatschappelijke Ontwikkeling.

De cijfers uit het Medewerkersonderzoek geven onder andere inzicht in bij welke organisatieonderdelen bepaalde vormen van agressie en geweld voorkomen. Hierdoor kunnen we de aanpak intensiveren waar dat nodig is, en bijvoorbeeld maatwerk toepassen in de preventie. Dat kan bijvoorbeeld door extra aandacht voor omgangsvormen, zowel onderling als in het contact met inwoners.



5.4 Geregistreerde incidenten publieksagressie en geweld

De Gemeente Utrecht registreert alle incidenten met publieksagressie en geweld in het Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR). Dit doen we om inzicht te krijgen in aard en omvang van publieksagressie en geweld te krijgen en daarop de aanpak en preventie toe te spitsen. Tegelijkertijd is de meldingsbereidheid laag. Uit gesprekken blijkt dat slechts een fractie van de daadwerkelijke incidenten wordt geregistreerd.

In 2021 zijn er 121 meldingen gedaan in het GIR, dit is een daling van 20% ten opzichte van 2020. Deze daling komt volledig voor rekening van het onderdeel VTH. Waar in 2020 toezicht en handhaving op coronamaatregelen vaak aanleiding was voor een incident, is dat in 2021 volgens de GIR-gegevens sterk afgenomen.

Het GIR laat zien dat vooral persoonlijke bedreiging in 2021 veel voorkwam. Er zijn maar liefst 49 registraties van persoonlijke bedreiging, een stijging van 25% ten opzichte van 2020.

Het aantal meldingen van fysieke agressie is in 2021 afgenomen naar 18, een daling van 36 % ten opzichte van 2020.

Door afspraken te maken over dadergerichte aanpak na incidenten en het tonen van goed werkgeverschap proberen we de meldingsbereidheid steeds verder te vergroten. Voorbeelden van de dadergerichte aanpak zijn het doen van aangifte, het sturen van een waarschuwingsbrief en/of het voeren van een incidentgesprek met de dader.

5.5 Collegiale opvang door bedrijfsopvangteam (BOT)

Door doorontwikkeling van het VTH bedrijfsopvangteam naar een gemeentebreed bedrijfsopvangteam is het sinds 2021 voor alle medewerkers mogelijk collegiale opvang te krijgen na een ingrijpende gebeurtenis.

Het BOT wordt vooral bij VTH goed gevonden en ingezet. Bij de overige organisatieonderdelen is 2021 gebruikt om bekendheid te geven aan de mogelijkheid voor collegiale opvang.

In 2021 hebben BOT-medewerkers organisatiebreed 78 gesprekken gevoerd. Deze zijn onder te verdelen in 64 'eerste gesprekken', 13 'tweede gesprekken' en 1 'derde gesprek'.

In 5 gevallen is een medewerker doorverwezen naar een bedrijfsmaatschappelijk werken binnen de gemeente Utrecht. Meestal gaat het bij een tweede of derde gesprek of een doorverwijzing om collega's die getuige zijn van een ongeval met dodelijke afloop of een reanimatie.

Hoofdstuk 6 Agenda 2022

6.1 Omgangsvormen

In 2021 is het Onderzoeksprotocol Integriteitsschendingen vastgesteld, om betrokkenen (met name leidinggevenden) een helder handvat te geven bij de opvolging van integriteitssignalen. Bij veel onderdelen wordt ook het gesprek gevoerd over integriteitsvraagstukken in het werk. Aandacht voor (ongewenste) omgangsvormen is echter nog niet zo vanzelfsprekend. In 2022 investeren we in het goede gesprek over het thema en bieden we meer ondersteuning aan collega's die te maken hebben met (de opvolging van signalen van) ongewenste omgangsvormen. Enerzijds gaat dit dus over het gesprek over vragen als 'Hoe waarborgen we met elkaar dat we gewenst gedrag vertonen in contact met collega's en inwoners?' en 'Waar kan je terecht als je ongewenst gedrag ervaart?'. Anderzijds gaat dit over steun / een handvat voor leidinggevenden voor de opvolging van meldingen.

6.2 Implementatie Verscherpte screening

Zoals benoemd in paragraaf 4.1 is in het voorjaar van 2022 ervoor gekozen om te werken met drie screeningsprofielen, waarbij tevens een besluit is genomen over de implementatie daarvan binnen organisatieonderdelen. Het streven is vanaf de 2e helft 2022 te werken met screeningsprofielen. Waar OOV in 2021 in pilot-vorm een brede inventarisatie kwetsbare functies heeft verricht, zijn er vanaf 2022 inventarisaties bij andere organisatieonderdelen om te komen tot de toewijzing van een screeningsprofiel.

6.3 Veilige Publieke Dienstverlening (VPD)

In het voorjaar van 2022 is het Protocol VPD vastgesteld. Momenteel wordt hier breed over gecommuniceerd, ondersteund door een compleet nieuwe intranet omgeving VPD die aansluit bij het nieuwe protocol en die leidinggevenden ondersteunt bij de uitvoering ervan.

Na de uitvoeringsorganisaties volgen in 2022 overige organisatieonderdelen bij het implementeren van de vernieuwde aanpak VPD.

Verder wordt door middel van een aanbesteding een opleider gecontracteerd die de gehele gemeentelijk organisatie kan voorzien van de juiste leerinterventies op het gebied van 'omgaan met normoverschrijdend gedrag'. Tot slot zorgen we ervoor dat er eenduidige huis- en gedragsregels komen voor alle gemeentelijke kantoorpanden.

6.4 Ondersteuning bij aanpak

Zoals benoemd in de paragraaf bewustwording (2.3) is de aandacht voor integriteit en ongewenst gedrag binnen teams van groot belang. Voor de ondersteuning hiervan is in veel gevallen behoefte aan externe ondersteuning, met name bij trainingen rond agressie en geweld. Om in deze ondersteuning te voorzien (Wat zijn geschikte marktpartijen? Hoe past een training binnen de gemeentelijke aanpak 'leren en ontwikkelen'?), is behoefte bij afdelingen aan advisering vanuit de functioneel betrokkenen. Concreet betekent dit voor trainingen agressie en geweld (normoverschrijdend gedrag) dat in 2022 met een inkooptraject één aanbieder wordt aangewezen.

Bijlage 1: Overzicht artikelen over thema's in Vooraf

- Informatie uit 2021 over [Kindertoeslagenaffaire](#), misstanden in o.a. de [turnwereld](#) en de [culturele sector](#), [agressie en geweldincidenten](#) in de publieke sector, [omgangsvormen](#) in de Tweede Kamer en het [Greco-rapport](#).
- Vragen over in 2021 de aanpak [seksuele intimidatie bij onderwijsinstellingen](#). Ten aanzien van de ambtelijke organisatie waren er vragen over het thema kwamen terug in [Raadvragen](#) over integriteit en nevenactiviteiten van ambtenaren en een [artikel](#) van RTV Utrecht over het mogelijk aannemen van giften.
- Informatie uit 2021 over de Voortgangsbrief Actieplan [Diversiteit & Inclusie](#), het onderzoek naar [Institutioneel Racisme](#) en het Rekenkamer-onderzoek naar [informatieveiligheid](#).

Bijlage 2: Overzicht opvolging van meldingen vermeende integriteitsschendingen

Onderwerp melding	Bron	Aanleiding voor feitenonderzoek	Conclusie	Gevolgen
Omgaan met spullen van de gemeente (diefstal materiaal)	Intern	Ja	Niet vastgesteld of medewerker(-s) diefstal heeft/hebben begaan.	Geen
Omgaan met spullen van de gemeente (misbruik OV-pas)	Intern	Ja	Vastgesteld: Integriteitsschending	n.t.b. (loopt door in 2022)
Omgaan met belangen (belangenverstrengeling)	Extern (inwoner)	Nee, vooronderzoek	Vastgesteld: geen integriteitsschending	Geen
Omgaan met informatie (misbruik handtekening)	Intern	Nee, vooronderzoek	Niet vastgesteld of sprake is van een integriteitsschending	Geen
Omgaan met belangen (commerciële activiteiten voor samenwerkingspartner)	Intern	Nee, vooronderzoek	Vastgesteld: geen integriteitsschending	Geen
Omgaan met elkaar (ongepaste uitingen op werkvloer)	Intern	Ja	Onderzoek loopt nog door in 2022	n.v.t.
Omgaan met elkaar (agressie richting inwoner)	Extern (inwoner)	Ja	Vastgesteld: integriteitsschending	Waarschuwing
Omgaan met belangen (medewerker ondersteunt inwoner bij vergunningprocedure)	Extern (samenwerkingspartij)	Nee, vooronderzoek	Vastgesteld: geen integriteitsschending	Nee
Omgaan met elkaar (agressie op de werkvloer)	Intern	Ja	Vastgesteld: integriteitsschending	Waarschuwing
Omgaan met elkaar (ongepaste uitingen op werkvloer)	Intern	Nee, vooronderzoek	Vastgesteld: integriteitsschending	Waarschuwing
Omgaan met informatie (raadplegen gevoelige informatie)	Extern (inwoner)	Nee, vooronderzoek	Vastgesteld: geen integriteitsschending	Geen



Gemeente Utrecht

Bezoekadres: Stadsplateau 1, 3533 JE Utrecht
Postadres: Postbus 8406, 3503 RK Utrecht
Telefoon: 030 - 286 00 00