

Jaarverslag 2024



Integriteit en (on)gewenst gedrag



Gemeente Utrecht

integriteit@utrecht.nl

Inhoud

Voorwoord	3
1. Inleiding	5
2. Bewustwording	8
3. Meldingen en signalen	10
Werkwijze meldingen en opvolging	10
Meldingen integriteit en ongewenst gedrag	12
Gesprekken door vertrouwenspersonen	13
Cijfers uit het medewerkersonderzoek	15
4. Veilige publieke dienstverlening	17
Inzet in 2024	17
Signalen en incidenten veilige publieke dienstverlening	18
Collegiale opvang door bedrijfsopvangteam (BOT)	19
5. Doelen voor 2025	20
Bijlage	21
Overzicht meldingen/opvolging vermoedens integriteitsschendingen	21



Voorwoord



Het tegengaan van integriteitschendingen en ongewenst gedrag zie ik als een vanzelfsprekend speerpunt van de gemeentesecretaris. Iedereen moet zich bij de gemeente Utrecht fijn en veilig voelen om het werk voor de inwoners en ondernemers in Utrecht op een zo goed mogelijke manier te kunnen doen. Bovendien draagt een werkomgeving waarin veel aandacht is voor integriteit bij aan een positieve werkcultuur waarin medewerkers zich gesteund voelen juist te handelen. En ook inwoners van Utrecht moeten er natuurlijk op kunnen vertrouwen dat wij ons werk op een integere manier doen.

Zoals jullie in dit jaarverslag lezen, is het aantal meldingen tussen 2023 en 2024 toegenomen. Zo'n mededeling is altijd wat dubbel: we hebben het afgelopen jaar ingezet op het versterken van de aanpak integriteit en ongewenst gedrag, onder meer door het inrichten van een centraal meldpunt. We verwachten dat de stijging van het aantal meldingen onder andere komt, omdat alle meldingen nu verplicht worden doorgezet naar het centrale meldpunt en dit centrale meldpunt ook de toegankelijkheid van het melden op een centraal punt vergroot. Maar een toegenomen aantal meldingen roept natuurlijk ook de

vraag op of er structureel meer aan de hand is in de organisatie. En dat gevoel, dat er meer aan de hand is, wordt natuurlijk versterkt doordat de gemeente Utrecht het afgelopen jaar een aantal keer niet fraai in het nieuws is gekomen.

Het is daarom belangrijk om steeds opnieuw heel kritisch naar de meldingscijfers te kijken. Wat betekenen de cijfers? Komen er meer meldingen binnen vanwege een centraal meldpunt of is integriteit en sociale veiligheid een groter en structureel probleem? Of is het én én?

Omdat integriteit en sociale veiligheid dus mijn speerpunten zijn, zal ik samen met het college en alle medewerkers iedere dag werken aan een fijne en veilige omgeving. Zo hebben we de afgelopen tijd veel energie gestoken in het ontwikkelen en geven van trainingen over integriteit en sociale veiligheid voor zowel medewerkers als leidinggevenden. Bovendien zal ik me steeds opnieuw uitspreken voor gewenst gedrag. Ongewenst of zelfs onacceptabel gedrag zal ik normeren om te zorgen dat dit zo weinig mogelijk voorkomt in de organisatie.

Laatst vroeg iemand aan mij of het een doel is om het aantal meldingen op nul te krijgen. Ook dit klinkt dubbel, maar ik denk het niet. In een hele grote organisatie is het een utopie om te denken dat er nooit iets gebeurt. Nul meldingen zeggen voor mij dan ook meer over de meldingsbereidheid dan over sociale veiligheid. Het is juist belangrijk dat collega's en inwoners zich melden als er dingen niet kloppen. Samen werken we aan een veilige organisatie voor medewerkers en inwoners.

Michiel Ruis
Gemeentesecretaris



Dit jaarverslag geeft een weergave van de inspanningen in 2024 op de thema's integriteit en ongewenst gedrag. Dit eerste hoofdstuk schetst hoe hier vanuit het Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag aan gewerkt wordt. In hoofdstuk 2 is de inzet in voorlichting en training beschreven, hoofdstuk 3 gaat in op de meldingen en signalen en hoofdstuk 4 behandelt specifiek het thema Veilige Publieke Dienstverlening.

Adviespunt Integriteit en Ongewenst Gedrag

In navolging op de keuze van de concerndirectie medio 2023 om het integriteitsmanagement te versterken, waaronder ook het thema sociale veiligheid, heeft het Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag in 2024 concreet vorm gekregen. Vanuit het Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag wordt binnen de ambtelijke organisatie van gemeente Utrecht gewerkt aan beleidsvorming op deze thema's, de opvolging van meldingen, de weerbaarheid van onderdelen en wordt training en voorlichting verzorgd.

Het Adviespunt bestaat momenteel uit de coördinator integriteit, een adviseur Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag, twee (senior) adviseur/onderzoekers, een centrale vertrouwenspersoon, een beleidsadviseur integriteit en een beleidsadviseur op het thema Veilige Publieke Dienstverlening. In 2025 komt daar een adviseur weerbaar bestuur bij.

Vernieuwde procedures

In 2024 is een nieuwe meldregeling vastgesteld om te voorzien in een centraal meldpunt voor vermeende integriteitsschendingen en ervaren ongewenst gedrag. Sinds dat moment kunnen collega's zich richten tot het Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag voor het bespreken, het inwinnen van advies of melden van mogelijke integriteitsschendingen en/of ervaringen met ongewenst gedrag. Vormen van ongewenst gedrag zijn discriminatie, pesten, (seksuele) intimidatie en agressie en geweld.

Met de komst van het adviespunt is een centrale meldmogelijkheid toegevoegd naast de bestaande

route van het melden via een leidinggevende. Ongeacht welk eerste aanspreekpunt wordt gekozen (het adviespunt of de leidinggevende), de melding komt altijd bij het adviespunt terecht. Voor de organisatie ontstaat er zodoende een beter overzicht van wat er binnen de gemeente speelt. Bovendien kan er vroegtijdig advies gegeven worden over de juiste opvolging van de melding. Het is goed om te zien dat sinds de implementatie per augustus 2024 het Adviespunt steeds beter gevonden wordt door zowel medewerkers als leidinggevenden. Het gaat hierbij niet alleen om het overwegen of het doen van een melding, maar ook om adviesvragen.

De vertrouwenspersonen behouden ook in deze nieuwe situatie hun ondersteunde rol (zij zijn zelf geen meldpunt) en zijn beschikbaar voor iedereen die behoefte heeft aan een luisterend oor of het meedenken over hun mogelijkheden.

In navolging op deze nieuwe meldregeling, is ook het onderzoeksprotocol aangepast. Hierin staat

beschreven welke stappen worden gezet na een binnengekomen melding en wie waarvoor verantwoordelijk (meer hierover in hoofdstuk 3). Het bevat een beoordelingskader en biedt richtlijnen voor gedegen onderzoek en communicatie. Met deze update en daarmee door de inrichting van het Adviespunt voldoet de gemeente nu ook aan de Wet bescherming klokkenluiders (Wbk).

Als derde heeft de gedragscode ook een update gehad. Deze is geactualiseerd naar de vernieuwde interne procedures, er is extra informatie toegevoegd in het hoofdstuk Omgaan met elkaar (o.a. over de vormen van ongewenst gedrag) en er zijn in diverse hoofdstukken nieuwe dilemma's met hoe te handelen opgenomen. Met deze actualisatie is een helder handelingskader opgesteld voor medewerkers en leidinggevendenden over hoe te handelen bij ervaren ongewenst gedrag. Bovendien is hiermee concreet beschreven welke gedragingen beschouwd worden als ongewenst gedrag en schept dit duidelijkheid over het 'grijze gebied' binnen dit thema.

Samenwerking intern en extern

In het afgelopen jaar is de verbinding met de vertrouwenspersonen, het team Inclusie & Diversiteit

en het team Arbo & Verzuim verder verstevigd. Dit heeft geleid tot een meer integrale aanpak waarin verschillende expertisegebieden samenkomen om medewerkers optimaal te ondersteunen.

Samen met het team Inclusie & Diversiteit is een themabijeenkomst georganiseerd voor de directeurs van de gemeente, waarbij morele dilemma's centraal stonden. Deze bijeenkomst bood waardevolle inzichten en handvatten voor de directeurs om ethische vraagstukken binnen hun organisatieonderdelen effectief te benaderen. Ook bij de vernieuwing van de gedragscode is samen met dit team opgetrokken.

Naast deze interne banden is ook het externe netwerk verstevigd. Onder andere met de collega's van de G4. Het delen van best practices op specifieke onderwerpen of regelgeving, biedt over en weer meerwaarde. Bijvoorbeeld over een onderwerp als activistische ambtenaren. Dat heeft geleid tot een brochure die collega's die deel willen nemen aan maatschappelijke acties, informeert over hun rechten en plichten.

Naast deze interne banden is ook het externe netwerk verstevigd. Onder andere met de





collega's van de G4. Het delen van best practices op specifieke onderwerpen of regelgeving, biedt over en weer meerwaarde. Bijvoorbeeld over onderwerpen als sociale veiligheid en activistische ambtenaren. Dat heeft geleid tot een brochure die collega's die deel willen nemen aan maatschappelijke acties, informeert over hun rechten en plichten.

Verscherpte screening

Naast de inzet die verder in dit jaarverslag beschreven staat, is in 2024 ook gewerkt aan de verdere implementatie van de screeningsprocedure. Hiermee is een solide basis gelegd voor het borgen van integriteit binnen de organisatie. Ter ondersteuning hiervan is een brochure ontwikkeld over de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en de controle daarop.

In 2024 zijn in totaal 71 integriteitsscreenings uitgevoerd voor nieuwe vacatures: 45 op verhoogd niveau en 26 op sterk verhoogd niveau. Deze screenings zijn verricht door de twee contractpartners waarmee wij hiervoor samenwerken. In geen van de gevallen was er aanleiding om een sollicitant af te wijzen.

Het is belangrijk te onderstrepen dat deze screenings specifiek gericht zijn op het in kaart brengen van integriteitsrisico's die samenhangen met de betreffende functie. Informatie die niet relevant is voor de functiegerelateerde integriteit wordt buiten beschouwing gelaten. De screening is dan ook geen moreel oordeel over de persoon, maar een middel om risico's op een zorgvuldige en proportionele manier te beheersen. Daarnaast draagt het screeningproces bij aan het vergroten van het bewustzijn over integriteit en veiligheid binnen de organisatie.

Integriteit, sociale veiligheid en ongewenst gedrag zijn thema's die voortdurend aandacht nodig hebben. Vanuit het Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag wordt dit binnen de organisatie gestimuleerd en hierin voorzien. Dit hoofdstuk schetst een overzicht van de activiteiten in 2024.

Onboarding

Aandacht voor deze thema's begint al bij de indiensttreding. Op de maandelijkse onboardingsdag leggen nieuwe medewerkers – na toelichting van de gemeentesecretaris of een ander lid van de concerndirectie – de integriteitsverklaring af en wordt aan de hand van stellingen een interactief gesprek gevoerd over dilemma's rondom sociale veiligheid en integer handelen. In 2024 zijn 12 onboardingsdagen georganiseerd, waar in totaal 871 nieuwe collega's aan deelnamen.

Leidinggevenden

Op de werkvloer spelen leidinggevenden een belangrijke rol bij het bevorderen van cultuur waarin integriteitsdilemma's worden herkend en besproken, en waarin er ruimte is om elkaar aan te spreken op gedrag dat onprettig of zelfs ongewenst is. Het is hun verantwoordelijkheid om dit onderwerp binnen de teams levend te houden en zich zo op te stellen dat ze er zijn voor medewerkers die ergens mee zitten. Het thema is daarom ook geïntegreerd in het onboardingsprogramma voor leidinggevenden en het doorlopende Management Development-programma.

Op vier onboardingsbijeenkomsten voor leidinggevenden, zijn in totaal 62 nieuwe leidinggevenden meegenomen op dit thema en specifiek hun rol hierin. Daarnaast is in het kader van het Management Development-programma de nieuw ontwikkelde workshops 'Sociaal veilig werkklimaat en

ongewenst gedrag' georganiseerd. In deze workshop, die een dagdeel duurt, gaat het over de rol van de leidinggevende in het creëren van een sociaal veilig werkklimaat, het stimuleren van gewenst gedrag en het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag.

Afdelingen en teams

Naast deze activiteiten voor specifieke doelgroepen, is in 2024 voor 21 afdelingen of (management) teams een bijeenkomst verzorgd rondom de thema 's sociale veiligheid en integriteit. Het is goed om te zien dat organisatieonderdelen het Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag weten te vinden om dergelijke bijeenkomsten invulling te geven. De aandacht voor het thema is in 2024 duidelijk toegenomen.



Nieuwe gedragscode

Wat tevens heeft bijgedragen aan de aandacht voor het thema is de vernieuwing van onze gedragscode. Deze is uitgebreid met nieuwe voorbeelden, hoofdstuk 1 'Omgaan met elkaar' heeft een stevige update gekregen en het geheel is in een nieuwe frisse jas gegoten. De vernieuwde gedragscode is verspreid via de reguliere interne digitale nieuwskanalen.

Morele oordeelsvorming

Naast het bovengenoemde, zijn door middel van drie trainingen 16 collega's opgeleid om gestructureerd om te gaan met een moreel dilemma. Steeds vaker duiken er vraagstukken op, ook binnen de Rijksoverheid, waarvoor het moreel beraad een passend instrument is om deze te ontleden.

Verstevigd aanbod

Het Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag heeft in 2024 het aanbod voor training en voorlichting – met name als het gaat om sociale veiligheid – doorontwikkeld. Zo zijn er een standaard en verdiepingsworkshop sociale veiligheid/integriteit ontwikkeld. Dit maakt het makkelijker om meer teams te bereiken en collega's op een interactieve en praktijkgerichte manier zelf met deze thema's aan de slag te laten gaan. Het integriteitsspel, dat in het najaar is ontwikkeld en waarin dilemma's rond alle thema's van de gedragscode en sociale veiligheid aan bod komen, is met enthousiasme ontvangen. In 2025 zal het spel verder worden uitgerold binnen de organisatie en een vaste plek krijgen binnen de organisatieonderdelen.

3

Meldingen en signalen

Ondanks de preventieve inspanningen voor een veilige en integere werkomgeving, komen er onwenselijke situaties voor. Het is daarom belangrijk om signalen en meldingen allereerst in beeld te hebben, om deze vervolgens van een goede opvolging te voorzien. In dit hoofdstuk wordt de werkwijze van melden en opvolging beschreven, waarna in cijfers het aantal meldingen en signalen wordt gepresenteerd. Ook zijn het aantal gesprekken van de vertrouwenspersonen benoemd en worden resultaten van het medewerkersonderzoek uitgelicht.

Werkwijze meldingen en opvolging

Wijze van melden

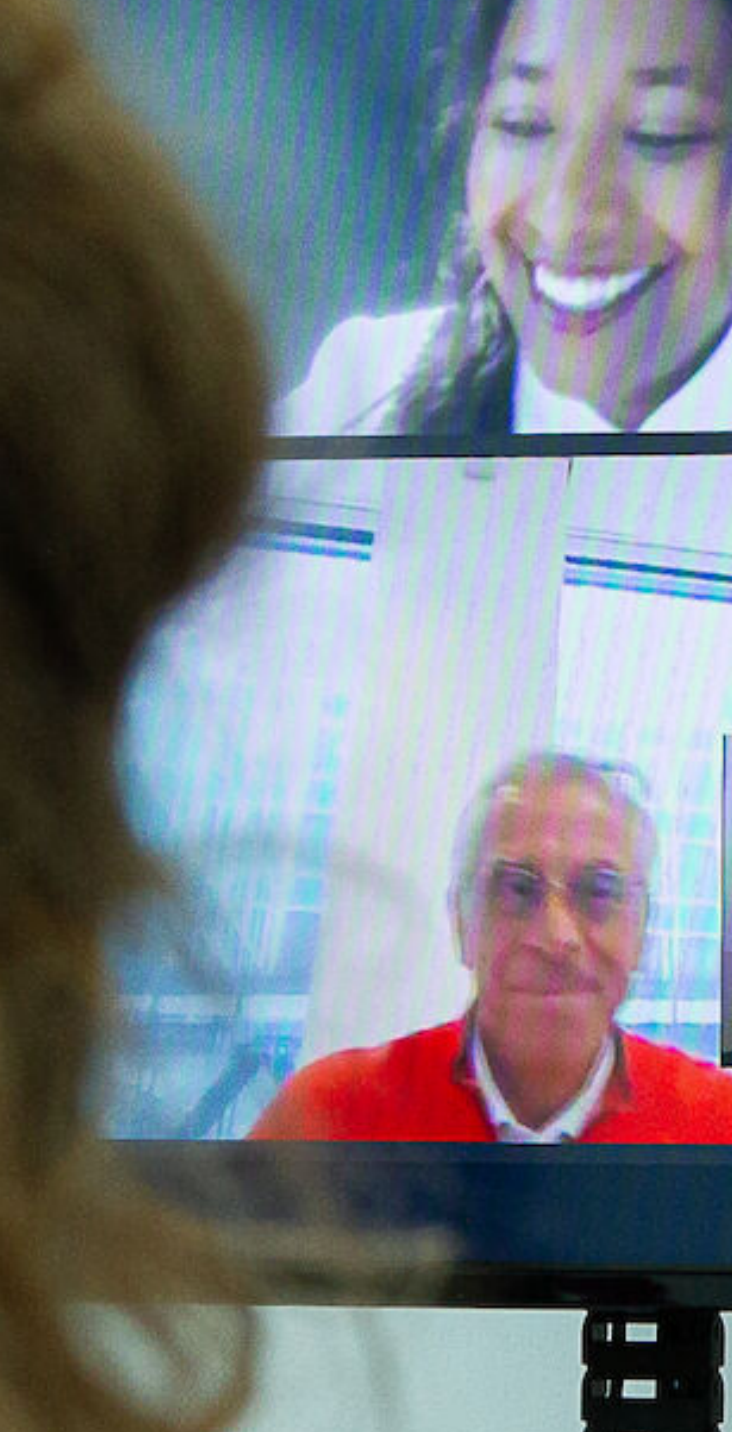
Als een medewerker een vermoeden van een integriteitsschending, misstand of ervaren ongewenst gedrag wil melden, dan kan deze hiervoor terecht bij het Adviespunt Integriteit en Ongewenst gedrag, zijn

leidinggevende, de naasthogere leidinggevende of de leidinggevende van de persoon op wie de melding betrekking heeft. Als een medewerker vertrouwelijk wil melden, kan dat via de vertrouwenspersoon. Daarnaast kan een collega extern ook een melding doen bij het Huis voor Klokkenluiders of bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag. Door het Adviespunt worden deze instanties actief onder de aandacht gebracht.

Ontvangst

Alle meldingen en signalen die bij het Adviespunt binnenkomen worden geregistreerd. Als er meer informatie nodig is, neemt de adviseur van het Adviespunt contact op met de melder, en kan een meldgesprek volgen. Dit gesprek heeft als doel de situatie en context waarover de melding wordt gedaan in kaart te brengen. Hierna vindt er een eerste toets plaats: betreft de melding een redelijk vermoeden van een integriteitsschending, misstand, of van ervaren ongewenst gedrag binnen of onder





de verantwoordelijkheid van de gemeentelijke organisatie?

Beoordeling en advies

Na deze eerste toets wordt de melding bij de beoordelingscommissie ingebracht. De beoordelingscommissie is een multidisciplinaire groep medewerkers van het adviespunt, HR, communicatie en arbeidsjuristen en staat onder regie van de coördinator integriteit. Deze commissie beschouwt de melding met als doel te bepalen wat een passende opvolging van de melding is. De beoordelingscommissie kan gebruik maken van een externe deskundige, wat in 2024 éénmaal heeft plaatsgevonden.

Op basis van deze beoordeling brengt het Adviespunt een advies uit aan de directeur van het betreffende organisatieonderdeel over passende vervolgstappen. Dit kan bijvoorbeeld het starten van een feitenonderzoek zijn, of – in het geval van ervaren ongewenst gedrag – het inzetten van een traject gericht op bemiddeling en herstel van de onderlinge relatie.

Het komt voor dat melders een feitenonderzoek wensen, terwijl er geen concreet vermoeden is van een integriteitsschending die zo'n onderzoek

rechtvaardigt, of waarbij niet voldaan is aan één van de andere beoordelingscriteria zoals opgenomen in de bijlage van het onderzoeksprotocol. In zulke gevallen zoekt het Adviespunt actief naar andere mogelijkheden om recht te doen aan de belangen van alle betrokkenen. Medewerkers worden in deze situaties ook nadrukkelijk gewezen op de mogelijkheid om een melding of klacht in te dienen bij het Huis voor Klokkenluiders of bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag.

Verantwoordelijkheid bij directeur

De directeur van het betreffende onderdeel neemt de beslissing over de opvolging. Wanneer er een feitenonderzoek heeft plaatsgevonden, bepaalt de directeur – op basis van advies van het Adviespunt – of er sprake is van een integriteitsschending. Bij iedere vastgestelde schending adviseert het Adviespunt over mogelijke leerpunten, waarmee de directeur of de organisatie aan de slag kan. Wanneer het advies van het Adviespunt niet wordt opgevolgd door een directeur bestaat conform het onderzoeksprotocol de mogelijkheid om dit te escaleren naar de directieraad. Van deze mogelijkheid is in 2024 geen gebruik gemaakt.

Meldingen integriteit en ongewenst gedrag

In 2024 zijn door het Adviespunt 77 signalen en meldingen over vermeende integriteitsschendingen geregistreerd. Naar aanleiding hiervan hebben conform protocol 9 feitenonderzoeken plaatsgevonden.

De meldingen van (vermeende) integriteitsschendingen hadden betrekking op de volgende aspecten:

- Omgaan met elkaar (44 meldingen)
- Voorkomen van belangenverstrengeling (9 meldingen)
- Gedrag in privésfeer (6 meldingen)
- Omgaan met bevoegdheden (8 meldingen)
- Omgaan met informatie (4 meldingen)
- Omgaan met spullen van de gemeente (9 meldingen)
- Voorkomen corruptie (1 melding)

De signalen en meldingen waren gerelateerd aan de volgende organisatieonderdelen: BSN, PBZ, M&O, OOR, SB, VTH, W&I, CZ, VGU, VGZ, PMB, F&H, FIJ, MO.





Momenteel zijn 9 meldingen nog in behandeling. Van de overige 68 meldingen was bij 18 meldingen sprake van een integriteitsschending. In totaal is aan 5 medewerkers een officiële waarschuwing gegeven (ter vergelijking: in 2023 zijn er 14 officiële waarschuwingen gegeven) en is van 5 medewerkers het contract ontbonden.

Daarnaast zijn er ook 10 signalen/meldingen binnengekomen die geen betrekking hadden op integriteit. Dit betreffen meldingen die o.a. betrekking hadden tot een arbeidsconflict en/of functioneren. Deze signalen/meldingen zijn doorverwezen naar de juiste afdeling/instanties.

Trends en Toegenomen Casuïstiek

In 2023 werden 36 meldingen gedaan van (vermeende) integriteitsschendingen. In 2024 is dit aantal gestegen naar 77 signalen en meldingen. Een mogelijke verklaring voor deze toename is de introductie van het Adviespunt. Deze voorziening heeft het voor medewerkers makkelijker gemaakt om een melding te doen en heeft gezorgd voor meer bekendheid en toegankelijkheid van de meldingsprocedure.

De meeste meldingen hadden betrekking op

situaties die door medewerkers als ongewenst gedrag zijn ervaren. In sommige gevallen ging het om meerdere meldingen over hetzelfde incident of over dezelfde persoon. Verder bleek dat niet alle gemelde situaties voldeden aan de definitie van ongewenst gedrag zoals vastgelegd in de gedragscode.

Gesprekken door vertrouwenspersonen

De gemeente Utrecht had in 2024 een netwerk van acht interne en twee vertrouwenspersonen tot haar beschikking. De interne vertrouwenspersonen vervullen deze rol naast hun reguliere functie bij de gemeente.

Vertrouwenspersonen hebben als taak er mede voor zorg te dragen dat medewerkers van de gemeente Utrecht een sociaal veilige en integere werkomgeving hebben. Dit door met een medewerker in vertrouwen te spreken over vragen en dilemma's met betrekking tot integriteitsskwesties en ervaren ongewenst gedrag. Ook kunnen medewerkers bij een vertrouwenspersoon terecht voor ondersteuning bij het indienen van een



interne melding in geval van (vermoedens van) een integriteitsschending of ervaren ongewenst gedrag.

Vanwege de vertrouwelijke aard van deze gesprekken wordt slechts een beperkt aantal gegevens bijgehouden, waaronder het aantal keren dat vertrouwenspersonen zijn benaderd, het thema van deze gesprekken en het organisatieonderdeel waar een medewerker werkzaam is.

Over 2024 is het volgende geregistreerd:

- In 2024 hebben 131 medewerkers de vertrouwenspersonen benaderd met een hulpvraag. Dit is een stijging ten opzichte van 2023 (115).
- Van de 131 medewerkers die een vertrouwenspersoon hebben gesproken betreft het 116 keer een interne medewerker, 7 keer een interne leidinggevende en 8 keer een externe medewerker.
- Van de 131 medewerkers hebben er 119 één of meerdere gesprekken gevoerd over ervaren ongewenst gedrag en 12 over een integriteitskwestie.
- Voor wat betreft ervaren ongewenst gedrag bestaat de top drie aan onderwerpen uit:

1. Algemeen gevoel van onveiligheid (33 keer)
2. Intimidatie (26 keer)
3. Pesten (19 keer).

De organisatieonderdelen waar de medewerkers werkzaam zijn die een gesprek hebben gevoerd met een vertrouwenspersoon zijn: SB (24), BSN (17), PBZ (13), VTH (13), MO (11), VGU (11). Hierbij wordt aangetekend dat dit niet zegt dat er bij die organisatieonderdelen daadwerkelijk meer sprake is van ongewenst gedrag. Het kan ook een indicatie zijn dat de functie van vertrouwenspersoon bij die onderdelen bekender is en de vertrouwenspersoon dus makkelijker wordt gevonden. Daarnaast betreffen dit absolute aantallen en verschillen de organisatieonderdelen in omvang.

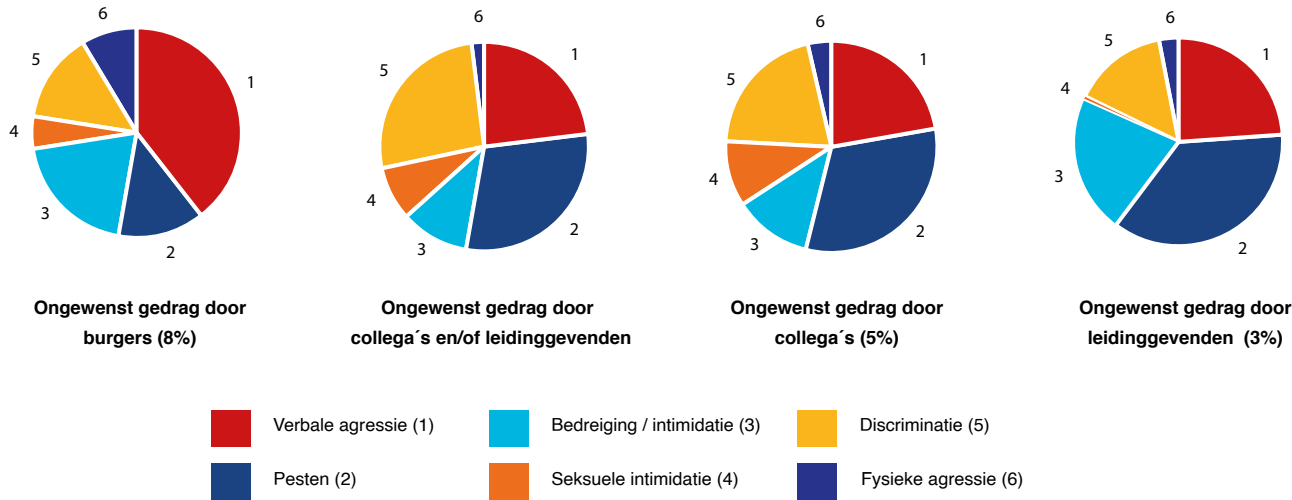
Cijfers uit het medewerkersonderzoek

In het medewerkersonderzoek worden de medewerkers gevraagd of zij in het afgelopen jaar te maken hebben gehad met ongewenst gedrag. En of dit vanuit collega's en/of leidinggevenden kwam, of vanuit inwoners. Ook kunnen medewerkers aangeven welke vorm van ongewenst gedrag het betrof en hoe vaak het zich heeft voorgedaan. Dit de organisatie de kans om op maat met onderdelen aan de slag te gaan om de sociale veiligheid te verbeteren.

In het onderzoek van november 2024 geeft 9% van de medewerkers aan ongewenst gedrag te hebben ervaren vanuit (een) collega('s) en/ of leidinggevende(n). Dat zijn 381 van de 4230 respondenten.

Van deze 9% geeft meer dan de helft (60%) aan dit vanuit één of meerdere collega's te hebben ervaren; een derde (32%) van deze respondenten heeft dit vanuit één of meerdere leidinggevenden ervaren. De rest geeft dit liever niet aan. Qua vormen van ongewenst gedrag wordt pestgedrag en verbale agressie het meest genoemd, gevolgd door discriminatie en bedreiging/intimidatie. Seksuele intimidatie en vooral fysieke agressie worden het

Weergave in grafieken: Aandeel verschillende typen ongewenst gedrag door burgers, door collega's en door leidinggevenden uit Medewerkersonderzoek 2024



Weergave in tabel: Aantal verschillende typen ongewenst gedrag ervaren door medewerkers

Vorm ongewenst gedrag	Door burgers	Door collega's en/of leidinggevenden	Door leidinggevenden	Door collega's
Verbale agressie	318	183	103	57
Pesten	108	232	146	86
Bedreiging / Intimidatie	159	84	55	51
Sexuele intimidatie	41	65	46	1
Discriminatie	112	206	94	35
Fysieke agressie	68	15	16	7
Aantal keer aangeklikt	806	785	460	237



minst genoemd. In de vergelijking tussen gedrag vanuit collega's of vanuit leidinggevenden valt op dat seksuele intimidatie meer voorkomt tussen collega's onderling, terwijl verbale agressie vaker vanuit leidinggevenden wordt ervaren. Pestgedrag staat in beide overzichten bovenaan.

In ditzelfde medewerkersonderzoek geeft 8% aan ongewenst gedrag te hebben ervaren vanuit burgers. Dat zijn 338 van de 4230 respondenten. In veruit de meeste gevallen gaat het hier om verbale agressie. Bedreiging/intimidatie wordt ook veel genoemd, gevolgd door discriminatie en pestgedrag. Fysieke agressie en seksuele intimidatie worden het minst genoemd.

Om inzicht te krijgen in de meldingsbereidheid is in het medewerkersonderzoek de volgende vraag gesteld: Ben jij bereid het te melden als je in aanraking komt met een mogelijke integriteitsschending of getuige bent van ongewenst gedrag (door collega's of leidinggevenden)? Maar liefst 95% van de respondenten gaf aan bereid te zijn om in zo'n situatie een melding te doen.

Dit komt overeen met 4.019 van de 4.230 medewerkers die de vraag hebben beantwoord.

Deze uitkomst laat zien dat het overgrote deel van de medewerkers bereid is om signalen van integriteitsschendingen of ongewenst gedrag aan te kaarten. Het is hierbij belangrijk om te benadrukken dat meldingsbereidheid iets zegt over de intentie om te melden, maar niet automatisch betekent dat medewerkers in de praktijk ook altijd tot melden overgaan.

4

Veilige publieke dienstverlening

Dit hoofdstuk beschrijft de inspanningen rondom het thema Veilige publieke dienstverlening en toont het aantal signalen van incidenten waarin er sprake is geweest van normoverschrijdend gedrag vanuit inwoners of ondernemers.

Inzet in 2024

Ook in 2024 is gewerkt aan bewustwording bij medewerkers en leidinggevendenden over normoverschrijdend gedrag van inwoners en ondernemers. Door de hoeveelheid nieuwe leidinggevendenden en medewerkers is het nodig hierin te blijven investeren. Onder het thema 'Veilige Publieke Dienstverlening' (VPD) is informatie voor medewerkers via het intranet beschikbaar.

In veel teams of clusters is nadere invulling gegeven aan dit thema door specifieke werkafspraken. Het gaat dan over 'de Utrechtse Norm' en de preventieve maatregelen die ingezet kunnen worden. Er is specifieke aandacht voor de rol van de

leidinggevende bij het afhandelen van meldingen van medewerkers.

Aan de volgende specifieke instrumenten en/of maatregelen op dit thema is in 2024 gewerkt:

- In totaal 627 medewerkers van diverse onderdelen hebben een training 'omgaan met normoverschrijdend gedrag' gevolgd.
- Vanaf juli is een pilot voor één jaar gestart bij OOV, PBZ, W&I, VG en Stadsbedrijven met de inzet van 'mobiele alarmknoppen'. Deze neem je als medewerker mee als je in je eentje buiten een pand van de gemeente Utrecht werkt, bijvoorbeeld op straat of bij een huisbezoek.
- Er is een nieuwe set huisregels voor de kantoorlocaties ontwikkeld en geïmplementeerd.
- In teams en clusters bij zowel OOV, Stadsbedrijven, Ruimte, Vergunningen, MO en BSN is gewerkt aan het toepassen van het protocol Veilige Publieke Dienstverlening in de praktijk.
- Er is in ruim 90 casussen ondersteuning en/of



advies geboden aan leidinggevend.

- Voor het afhandelen van incidenten is voor de leidinggevend een stappenplan opgesteld.

Signalen en incidenten veilige publieke dienstverlening

Er is veel aandacht voor een veilige werkomgeving. Zo worden er risico- inventarisaties en evaluaties uitgevoerd. Vervolgens nemen we maatregelen om deze risico's te beperken of weg te nemen. Dit voorkomt niet dat er incidenten zijn waarbij een medewerker te maken krijgt met normoverschrijdend gedrag door een inwoner of ondernemer.

Melden en afhandelen van incidenten

Als een medewerker een incident heeft meegemaakt dan meldt de medewerker het bij de eigen leidinggevende. Als eerste is er aandacht voor het welzijn van de medewerker. Hier kan het Bedrijfsopvang team bij ondersteunen.

Het incident wordt door de medewerker en/of leidinggevende geregistreerd in het Gemeentelijk Incident Registratiesysteem. Zo is alle informatie beschikbaar voor de leidinggevende om het incident

af te kunnen handelen. Ook kan de medewerker hier de voortgang van de afhandeling bekijken.

Het uitgangspunt is dat er altijd een reactie volgt naar de burger/ ondernemer. Welke reactie dit is, is afhankelijk van de situatie. De maatregel die de organisatie neemt staat altijd in verhouding tot het incident. Het doel van een maatregel is om herhaling te voorkomen en de relatie met de inwoner of ondernemer weer te herstellen.

Evaluatie is een belangrijk onderdeel in de afhandeling. Door leerpunten mee te nemen kunnen incidenten in de toekomst worden voorkomen. Ook is het een moment om te zien hoe het met de betrokken medewerker gaat.

Trends in signalen

In de praktijk is een aantal veranderingen op te merken. Een steeds groter deel van de incidenten vindt plaats via digitale kanalen. Denk aan fora, tweets, chat maar ook via email en bijvoorbeeld commentaar onder berichten. Deze uitingen worden vaak anoniem of onder een alias geuit. Dit maakt de-escaleren, in gesprek treden of maatregelen nemen bijzonder ingewikkeld.



Ook is er een trend te zien in incidenten waarbij een burger op meerdere plaatsen in de organisatie normoverschrijdend gedrag vertoond. Dit vraagt om afstemming over de organisatieonderdelen heen. Een zorgwekkende ontwikkeling is het aantal gebouwverboden wat toe neemt. In het verleden werd een beperkt aantal van maximaal vijf lokaalverboden per jaar uitgereikt. In 2024 waren dat er 12. Omdat dit een zware maatregel is, wordt deze maatregel enkel ingezet wanneer er sprake is van ernstig of herhaaldelijk grensoverschrijdend gedrag.

Ook is op te merken dat medewerkers terughoudend zijn in het doen van aangifte bij een strafbaar feit. Er is vaak sprake van angst voor represailles of escalatie. Medewerkers worden hiertoe wel aangespoord en hierbij ondersteund. Over dit onderwerp is er ook contact met het OM en ministeries.

Geregisterde incidenten publieksagressie en geweld

De Gemeente Utrecht registreert alle incidenten van publieksagressie en -geweld in het Gemeentelijk Incident Registratiesysteem (GIR). Dit gebeurt om inzicht te krijgen in de aard en omvang van publieksagressie, waarop de aanpak en preventie kan worden gericht.

In 2024 zijn 295 incidenten geregistreerd. Dit is een toename van maar liefst 109% ten opzichte van 2023. De uitvoeringsorganisaties zijn goed voor 83% van deze registraties. De trend van verschuiving naar een groter aantal incidenten waarbij sprake is van persoonlijke bedreiging en fysieke agressie, is in 2024 voortgezet.

Het medewerkersonderzoek laat zien dat 338 medewerkers aangeven 'één of meerdere keren te maken te hebben gehad met ongewenste omgangsvormen door burgers'. 43% geeft daarbij aan dat het meerdere keren of zelfs wekelijks voorkomt.

Er is dus een verschil tussen het aantal medewerkers dat in het medewerkersonderzoek (338) aangeeft te maken te hebben gehad met ongewenst gedrag door een burger, ten opzichte van het aantal geregistreerde incidenten (295). Dit verschil is te verklaren. Zo wordt niet ieder incident dat geregistreerd moet worden, daadwerkelijk geregistreerd. Dit toont aan dat herhaalde en structurele aandacht voor dit thema nodig is en blijft. Aan de andere kant volgen steeds meer medewerkers een training in het omgaan met dit gedrag. Ze zijn dan in staat gedrag tijdig te herkennen en de-escaleren. Hierdoor is registratie

niet nodig.

In ruim 30% van de incidenten is het niet mogelijk een maatregel te nemen. Dit komt doordat in die gevallen niet bekend is wie de persoon in kwestie is die het normoverschrijdend gedrag vertoonde.

Collegiale opvang door bedrijfsopvangteam (BOT)

Om collega's na een ingrijpende gebeurtenis tijdig hulp te kunnen bieden is er het bedrijfsopvangteam. Ruim 20 opgeleide collega's zijn laagdrempelig benaderbaar voor iedere medewerker. De redenen voor een contact met het BOT zijn zeer uiteenlopend. In 2024 hebben BOT-medewerkers 204 gesprekken gevoerd. Deze zijn onder te verdelen in 189 'eerste gesprekken', 12 'tweede gesprekken' en 2 'derde gesprekken'. In een aantal gevallen is een medewerker doorverwezen naar professionele hulpverlening.

5

Doelen voor 2025

In 2025 zet de gemeente Utrecht stevig in op het verder versterken van integriteit en sociale veiligheid. Een belangrijk vertrekpunt daarbij is het stimuleren van open gesprekken binnen teams over wat als prettig, onprettig of onveilig wordt ervaren. Door actief het gesprek aan te gaan, ontstaat er meer bewustwording en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een veilige en integere werkomgeving. Teams worden hierin ondersteund met praktische werkvormen, begeleiding en maatwerkinterventies, afgestemd op hun specifieke context en ontwikkelbehoeften.

Leidinggevendenden vervullen een sleutelrol in deze ontwikkeling. Binnen het bredere programma voor leiderschapsontwikkeling is daarom extra aandacht voor het herkennen van signalen van sociale onveiligheid, het begrenzen van ongewenst gedrag, en het bespreekbaar maken van gevoelige situaties. Deze ondersteuning vindt plaats via trainingen, intervisies, mogelijk e-learningmodules en toegankelijke leerinterventies.

De gemeente richt zich niet alleen op het herkennen en bespreekbaar maken van signalen, maar ook op het actief beheersen van integriteitsrisico's. Daarnaast wordt gewerkt aan de versterking van de vertrouwenspersonenstructuur, de professionalisering van de meld- en opvolgingsprocedures, en een organisatiebrede communicatieaanpak die bewustzijn en handelingsbekwaamheid bevordert.

De focus ligt in 2025 op het voorkomen van situaties waarin medewerkers sociale onveiligheid of ongewenst gedrag ervaren. Dit doen we door te bouwen aan een cultuur waarin gedrag bespreekbaar is, integriteit als vanzelfsprekend wordt beschouwd, en iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de kwaliteit van werkrelaties.

Het jaar 2025 staat daarmee in het teken van oefenen, leren en cultiveren: niet als een eenmalig project, maar als een structureel onderdeel van professioneel team- en leiderschapsgedrag.



Bijlage

Overzicht meldingen/opvolging vermoedens integriteitsschendingen

Het gaat hier om een overzicht van gerapporteerde meldingen die op 31 december 2024 bekend zijn.

Onderwerp melding	Bron	Feiten- onderzoek	Bevindingen	Gevolgen
Omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	Beëindiging arbeidsovereenkomst
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld. Dader niet kunnen achterhalen.	N.v.t.
Omgaan met bevoegdheden	Intern	Ja	Onderzoek loopt nog	N.v.t.
Omgaan met informatie	Intern	Nee	Is conform de interne regeling opgepakt.	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Op 5-9-2024: loopt een mediation traject.	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld n.a.v. vooronderzoek	Beëindiging arbeidsovereenkomst
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Is conform de interne regeling opgepakt	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld	Loopt nog
Gedrag in privésfeer	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld.	Officiële waarschuwing
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Melder niet meer bereikbaar	N.v.t.
Voorkomen corruptie	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld voor 1 van de 2 medewerkers	Loopt nog
Omgaan met bevoegdheden en omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld.	Beëindiging arbeidsovereenkomst
Omgaan met informatie	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met informatie	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven

Onderwerp melding	Bron	Feiten- onderzoek	Bevindingen	Gevolgen
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Voorkomen belangenverstrengeling	Intern	Nee	Betreft geen integriteitsschending	Advies gegeven
Voorkomen belangenverstrengeling	Intern	Nee	Betreft geen integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met bevoegdheden	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld	Officiële waarschuwing
Omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld. Dader niet kunnen achterhalen	N.v.t.
Omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	Beëindiging arbeidsovereenkomst
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Betreft geen integriteitsschending	Advies gegeven
Anders	Intern	Nee	Betreft geen integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Betreft geen integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Opgepakt door VPD
Omgaan met elkaar en omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld	Ontslag, maar weer terug in dienst na rechtszaak
Anders	Intern	Ja	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	N.v.t.
Voorkomen van belangenverstrengeling	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	Beëindiging arbeidsovereenkomst
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Gedrag in privésfeer	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	Is conform de interne regeling opgepakt
Voorkomen van belangenverstrengeling	Extern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Melder heeft niks meer laten weten	N.v.t.
Gedrag in privésfeer	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Voorkomen van belangenverstrengeling	Intern	Nee	Betreft geen integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Gedrag in privésfeer	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	Beëindiging arbeidsovereenkomst
Gedrag in privésfeer	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld	Loopt nog

Onderwerp melding	Bron	Feiten- onderzoek	Bevindingen	Gevolgen
Omgaan met elkaar		Cultuur- onderzoek	N.v.t.	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Onbekend	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Onbekend	Intern	Nee	Betreft geen integriteitskwestie	Opgepakt door VPD
Omgaan met elkaar	Extern	Nee	Melder heeft niks meer laten weten	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Melder heeft niks meer laten weten	N.v.t.
Omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Nee	Is conform interne regeling opgepakt	Advies gegeven
Omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	Advies gegeven, leidinggevende heeft aangifte gedaan
Anders	Intern	Nee	Betreft geen integriteitskwestie	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met bevoegdheden	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld	Officiële waarschuwing
Omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	Ingezet op bewustwording
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Extern	Nee	Betreft medewerker van externe organisatie	Advies gegeven
Anders	Intern	Nee	Betreft geen integriteitskwestie	Advies gegeven
Gedrag in privésfeer	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Integriteitsschending vastgesteld	Officiële waarschuwing
Omgaan met bevoegdheden	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Verscherpte screening	Intern	Nee	N.v.t.	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Melder wil geen officiële melding maken	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar/omgaan met bevoegdheden/voorkomen van belangenverstrengeling	Intern	Ja	Signaalonderzoek	Loopt nog

Onderwerp melding	Bron	Feiten- onderzoek	Bevindingen	Gevolgen
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Cultuur- onderzoek	N.v.t.	N.v.t.
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met bevoegdheden	Intern	Ja	Integriteitsschending vastgesteld.	Loopt nog
Functioneren/conflict	Intern	Nee	Betreft geen integriteitskwestie	Advies gegeven
Omgaan met bevoegdheden	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	N.v.t.
Functioneren/conflict	Intern	Nee	Betreft geen integriteitskwestie	Advies gegeven
Voorkomen van belangenverstrengeling	Intern	Nee	Geen integriteitsschending vastgesteld	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Is conform interne regeling opgepakt	N.v.t.
Voorkomen van belangenverstrengeling	Intern	Nee	Is conform interne regeling opgepakt	Advies gegeven
Omgaan met spullen van de gemeente	Intern	Nee	Loopt nog	Advies geven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Loopt nog	Advies gegeven
Omgaan met informatie	Intern	Nee	Loopt nog	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Voorkomen van belangenverstrengeling	Intern	Nee	Loopt nog	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven
Functioneren/arbeidsconflict	Intern	Nee	Betreft geen integriteitskwestie	Advies gegeven
Omgaan met elkaar	Intern	Nee	Geen redelijk vermoeden van een integriteitsschending	Advies gegeven

Tabel: Overzicht van gerapporteerde meldingen die op 31 december 2024 bekend zijn.

Colofon

Uitgave

integriteit@utrecht.nl

In opdracht van:

Mens & Organisatie

Internet

www.utrecht.nl

Rapportage

Kores Worst

Informatie

integriteit@utrecht.nl

