

BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE RAADSVRAGEN 2025, NUMMER 20

Datum	14 maart 2025
Van	College B&W
Behandeld door	I. de Vos / G. Watzeels
Doorkiesnummer	14030
E-mailadres	i.de.vos@utrecht.nl / geert.watzeels@utrecht.nl
Kenmerk	30203151
Beleidsveld	Openbare Ruimte, Personeel en Organisatie

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de schriftelijke raadsragen jaargang 2025 nummer 20 van Ait Daoua (Achraf) (D66), Deldjou Fard, M. (Melody) (GroenLinks), Dijkstra, G.J. (Gert) (EenUtrecht), Raaijmakers, I. (Ilse) (PvdA), Ramaker, M.F. (Margreet) (VVD), Snijder, R.E.P.C. (Ruben) (Student & Starter), Steeg, B. van (Bert) (CDA) en Sungur, M. (Mahmut) (DENK) van 12 februari 2025 over Angstcultuur en racisme bij de stadsreiniging. De gestelde vragen zijn onderaan bijgevoegd.

Vraag 1

Wanneer heeft het college voor het eerst signalen ontvangen over de angstcultuur en het delen van racistische afbeeldingen door leidinggevenden bij de Utrechtse veegdienst?

Welke concrete stappen heeft het college toen laten nemen?

Antwoord 1

In onze organisatie is geen plaats voor discriminatie en racisme of welke vorm van uitsluiting dan ook. Nu niet, nooit niet. Voor zowel de organisatie als voor het college is het topprioriteit dat collega's zichzelf mogen zijn en met plezier in een veilige omgeving hun werk kunnen doen. Dit vraagt handelen als er sprake is van signalen van sociale onveiligheid.

Dit is ook gebeurd toen de Ondernemingsraad van Stadsbedrijven zich eind november 2023 heeft gemeld bij de leiding van Stadsbedrijven vanwege signalen over een mogelijk onveilig werkklimaat bij de afdeling Wijkonderhoud & Service (W&S). De directeur Stadsbedrijven heeft daarop in december 2023 werkbezoeken gebracht aan alle wijkposten van de afdeling W&S om met medewerkers te praten over deze signalen. Deze gesprekken gaven aanleiding voor het doorvoeren van een aantal maatregelen. Deze maatregelen zijn in een verbeterplan vastgelegd en dit plan is in februari 2024 in werking gegaan. Deze verbeteringen gaan onder meer over het vergroten van de betrokkenheid en waardering richting medewerkers en leidinggevenden.

De gesprekken waren voor de leiding van Stadsbedrijven – naast het uitvoeren van dit verbeterplan – ook aanleiding om breder te kijken naar het werkklimaat binnen de afdeling W&S. In april 2024 is besloten om hiertoe een extern onderzoek te laten uitvoeren naar het werkklimaat. Na het doorlopen van een verplichte aanbestedingsprocedure is dit onderzoek in september 2024 gestart. Voor dit onderzoek – uitgevoerd door onderzoeksbureau Governance & Integrity (G&I) – is met meer dan 100 collega's gesproken. Het onderzoeksrapport is in november 2024 opgeleverd. Om transparant en

open te zijn over het onderzoek en de uitkomsten, en om te zorgen dat alle ongeveer 250 medewerkers leren van de uitkomsten, zijn de uitkomsten en de aanbevelingen met alle medewerkers van W&S en de leiding van Stadsbedrijven besproken en gedeeld. Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd waarbij het onderzoek en de uitkomsten daarvan uitgebreid zijn besproken met elkaar. De onderzoekers waren hierbij aanwezig om vragen te beantwoorden. Alle aanbevelingen uit het rapport zijn door de leiding van Stadsbedrijven en W&S omarmd, en worden op dit moment vertaald in maatregelen en acties.

Daarnaast hebben wij u eerder met een raadsbrief geïnformeerd dat er ook op dit moment een integriteitsonderzoek plaatsvindt naar mogelijk normoverschrijdend gedrag binnen de afdeling W&S.

Vraag 2

Wat was de reden voor het college om in te grijpen?

Antwoord 2

Signalen over niet-integer, ongewenst en/of normoverschrijdend gedrag nemen wij altijd serieus. In onze organisatie is geen plek voor discriminatie en racisme of welke vorm van uitsluiting dan ook. Als dat wel gebeurt, of als er ook maar een vermoeden is, is dat altijd reden voor de organisatie om direct actie te ondernemen. Zoals ook in dit geval gebeurd is.

De signalen die de leiding van Stadsbedrijven ontving over een mogelijk onveilig werkklimaat waren de reden voor het brede onderzoek naar het werkklimaat en daarna het integriteitsonderzoek naar normoverschrijdend gedrag.

Vraag 3

Deelt het college dat sprake is van een angstcultuur binnen de veegdienst? Zo nee waarom niet?

Antwoord 3

De signalen eind 2023 gingen over een mogelijk onveilig werkklimaat. De gesprekken die de leiding vervolgens heeft gevoerd met de collega's van W&S gaven aanleiding voor een onafhankelijk en breder onderzoek naar het werkklimaat binnen W&S. Een van de aanbevelingen uit dit onderzoek was om ervoor te zorgen dat medewerkers zich makkelijker kunnen uitspreken als zij zich niet prettig voelen op de werkvloer om welke reden dan ook. Wij vinden het van groot belang om te zorgen voor een veilig en prettige werksfeer. De aanbevelingen uit het onderzoeksrapport zijn door de leiding van Stadsbedrijven en W&S omarmd en leiding en medewerkers zetten momenteel vervolgstappen om deze te vertalen in maatregelen en acties.

Uit het onderzoek komt ook naar voren dat sommige medewerkers het moeilijk vinden om zich uit te spreken. Het onderzoeksbureau heeft het werkklimaat van de afdeling zorgvuldig onderzocht en deze vanuit hun expertise als 'wegkijk-cultuur' en 'eilandjescultuur' omschreven. Met de in gang gezette vervolgstappen wordt ook hierin verbetering verwacht.

Vraag 4

Wat ziet het college als risico's voor ontstaan van onveilige werkomgeving?

Antwoord 4

De sociale veiligheid is een belangrijk aandachtspunt bij een uitvoeringsorganisatie als W&S. Bij dit specifieke werk is sprake van druk, omdat de medewerkers het werk voor de stad en voor de inwoners op een zo goed mogelijke manier willen doen en inwoners dit ook verwachten. Tegelijkertijd ervaren de medewerkers niet altijd waardering voor hun werk vanuit inwoners en zij krijgen dit soms ook direct van inwoners te horen. Maar ook onderling of van leidinggevendenden wordt niet altijd waardering gegeven en ervaren. Dit werkt demotiverend. Een ander relevant element voor het kunnen ontstaan van een onveilige werkomgeving is het feit dat het soort werk een grote mate van zelfstandigheid met zich meebrengt. De conclusies uit het onderzoek naar het werkklimaat bevestigen dit beeld.

Vraag 5

En wat zijn de beheersmaatregelen volgens het college voor het doorbreken van deze angstcultuur?

Antwoord 5

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 3 is in het onderzoek naar het werkklimaat een weggijk- en eilandjescultuur geconstateerd. De leiding van Stadsbedrijven en W&S neemt maatregelen die recht doen aan de signalen vanuit de organisatie en de aanbevelingen uit dit onderzoek. Hierbij moet u denken aan begeleiding op het gebied van integriteit, het trainen van leidinggevenden om collega's beter te ondersteunen en omstandertrainingen om collega's meer weerbaar te maken. Ook worden de gedragsregels aangescherpt en komt er een handboek voor collega's. In maart 2025 worden aanvullende verbeterplannen gepresenteerd.

De organisatie heeft daarnaast in algemeenheid voor alle medewerkers aandacht voor de fysieke en sociale veiligheid van alle medewerkers, bijvoorbeeld door middel van een gericht personeelsbeleid (met gedragscode, meldregeling en onderzoeksprotocol). Er zijn ook veel verschillende plekken waar medewerkers terecht kunnen (o.a. centraal meldpunt, vertrouwenspersonen, bedrijfsarts, coaches en bedrijfsmaatschappelijk werk). Om te zorgen voor een hoge meldingsbereidheid blijven we steeds opnieuw monitoren of dit voldoende is en of er meer nodig is.

In medewerkersonderzoeken en de (wettelijk verplichte) Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) wordt zowel de beleving als het beleid en uitvoering regelmatig gemonitord en getoetst. Daarnaast wordt ingezet op training en opleiding op dit thema. Gericht op o.a. leiderschap en verantwoordelijkheid, het voeren van open dialogen en het stimuleren van een open organisatiecultuur. De organisatie werkt voor haar medewerkers blijvend aan een veilige en prettige werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn. Tevens hebben de onderwerpen sociale veiligheid en integriteit een belangrijke plaats in het programma voor nieuwe medewerkers. Omdat een prettige en veilige werkomgeving prioriteit heeft, houden we maatregelen steeds tegen het licht en nemen we nieuwe maatregelen als dat nodig is.

Vraag 6

Zijn er signalen dat racisme en discriminatie ook spelen in andere afdelingen van de gemeentelijke organisatie? Zo ja, is hier ook een onderzoek gestart? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Er zijn op dit moment geen lopende integriteitsonderzoeken naar aanleiding van meldingen over racisme of discriminatie bij andere afdelingen.

We vragen medewerkers met klem om zich altijd te melden als dit ervaren wordt of als er signalen zijn. Het tegengaan van racisme en discriminatie vraagt om constante alertheid van iedereen binnen de organisatie. In een grote organisatie van meer dan 6000 medewerkers is dat een uitdaging. Het tegengaan van racisme en discriminatie en zorgen voor een veilige werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, heeft absolute prioriteit voor ons en voor de organisatie. De organisatie doet er alles aan om ervoor te zorgen dat dit niet voorkomt en als dit wel gebeurt, dat mensen zich laagdrempelig kunnen melden en direct wordt gehandeld.

Om de meldingsbereidheid onder medewerkers verder te vergroten is het afgelopen jaar een nieuwe aangescherpte meldregeling in werking getreden met een centraal meldpunt. Ook is er veel aandacht voor, en zijn er veel trainingen op het terrein van, inclusie en diversiteit. Zo is bewustwording over dit thema als standaard onderdeel opgenomen in de onboardingstrajecten van alle medewerkers en van alle leidinggevenden.

Vraag 7

Zijn disciplinaire maatregelen genomen tegen de leidinggevenden die racistische afbeeldingen hebben gedeeld? Of gaan disciplinaire maatregelen genomen worden in de vorm van schorsing, ontslag? Zo ja, past het college de motie 'Ontslag als uitgangspunt bij discriminerend handelen' toe

Antwoord 7

Op dit moment vindt er een integriteitsonderzoek plaats. Zoals u begrijpt, kunnen we vanuit zorgvuldigheid, hangende het onderzoek hierover geen uitspraken doen. Eventuele passende maatregelen volgen pas na afronding van het onderzoek.

Op basis van de betreffende aangenomen motie uit 2022 is discriminerend handelen expliciet opgenomen in de gedragscode voor medewerkers met de tekst “Discriminatie tolereren we nooit en daar treden we in alle gevallen tegen op” en ook is het expliciet benoemd in de meldregeling en het onderzoeksprotocol als ongewenst gedrag. Bij alle gevallen van (mogelijk) discriminerend handelen, worden de geldende regelingen toegepast, waaronder de gedragscode, meldregeling en het onderzoeksprotocol. En rekening gehouden met relevante jurisprudentie.

Vraag 8

Waarom moest de gemeenteraad via de media vernemen dat er sprake is van een onveilig werkklimaat bij de veegdienst?

Antwoord 8

Zoals opgenomen in de eerder gedeelde [handelingslijn](#) informeren we uw raad niet standaard proactief bij alle integriteitszaken. Dit vanwege de rol van de gemeente als werkgever en ter bescherming van de privacy van medewerkers. We informeren uw raad wel jaarlijks op hoofdlijnen over het aantal en het soort afgeronde integriteitskwesaties in de bedrijfsvoeringparagraaf van de Jaarstukken. In de handelingslijn is ook opgenomen dat er factoren of omstandigheden zijn waarin we uw raad wel informeren. Dit is onder meer het geval bij (een) publicatie(s) in de media. Dit is de reden waarom we uw raad hebben geïnformeerd op het moment van publicatie door RTV Utrecht. Om zo transparant mogelijk te zijn naar de betrokkenen, zijn de uitkomsten van het onderzoek naar het werkklimaat door de onderzoekers eind november vorig jaar met alle ongeveer 250 medewerkers van de afdeling W&S gedeeld en besproken.

Zoals toegezegd in de commissie VBF van 13 februari ontvangt uw raad een herijking van de handelingslijn waarin we ingaan op de manier en moment van het informeren van de raad later dit jaar. We streven ernaar om dit in Q2 toe te zenden.

Vraag 9

Hoe gaat het college de raad voortaan tijdig betrekken bij de aanpak van structurele sociale onveiligheid binnen gemeentelijke diensten?

Antwoord 9

Zie antwoord op vraag 8 voor de structurele aanpak op het gebied van sociale veiligheid. Ten aanzien van het tijdig betrekken van uw raad bij concrete integriteitskwesaties: In de commissie Veiligheid, Bestuur en Financiën op 13 februari 2025 is toegezegd dat de eerste vermelde handelingslijn over de informatievoorziening naar de raad bij integriteitskwesaties later dit jaar wordt herijkt.

Vraag 10

Hoe beoordeelt het college de relatie tussen ziekteverzuim en werkbeleving binnen de gemeentelijke organisatie?

Antwoord 10

Bij een verzuimende medewerker zonder directe medische klachten is vaak sprake van meer dan één oorzaak: dit is meestal een combinatie van werk, privéomstandigheden en/of het ontbreken van sociale steun. Een negatieve werkbeleving kan zeker een rol spelen bij verzuim van medewerkers. Zie hierover ook de [raadsbrief](#) hierover van 9 oktober 2024 en de beantwoording van de [schriftelijke raadvragen nr 03 2025](#). Het is ook daarom belangrijk dat we regelmatig toetsen hoe medewerkers zich voelen binnen de gemeente. Uit het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat medewerkers in grote meerderheid met plezier bij de gemeente Utrecht werken. In de teams waar we merken dat de score lager is, vinden gesprekken plaats en volgen als nodig maatregelen. Dit laat onverlet dat we als goed werkgever moeten blijven werken aan een goede werkbeleving van medewerkers in een veilige werkomgeving.

Vraag 11

In hoeverre kan een hoog ziekteverzuim een indicator zijn voor structurele sociale onveiligheid?

Antwoord 11

Het ervaren van sociale onveiligheid kan voor een medewerker zeker aanleiding zijn om zich niet prettig te voelen en zich uiteindelijk ziek te melden. De uitkomsten van het medewerkersonderzoek over ervaren ongewenst gedrag en de cijfers over het ziekteverzuim laten op het geheel niet direct een duidelijk en eenduidig beeld zien. Op basis daarvan is niet in z'n algemeenheid te zeggen dat sociale onveiligheid de reden is van het hoge ziekteverzuim voor de hele organisatie. Maar een hoog ziekteverzuim bij een specifieke afdeling kan zeker een indicator zijn. Het is dan ook om deze reden dat bij de aanpak van ziekteverzuim gestart wordt met een analyse van het verzuim en vervolgens een passende aanpak wordt gekozen die zich richt op de voornaamste oorzaken van dat verzuim. Op het moment dat het gevoel van sociale onveiligheid als een van de indicatoren uit de analyse komt wordt dit meegenomen in deze aanpak.

Vraag 12

Beschikt het college over cijfers die inzicht geven in ziekteverzuim en ervaren werkdruk binnen Stadsbedrijven en andere gemeentelijke afdelingen? Zo ja, kunnen deze cijfers gedeeld worden met de raad? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 12

Met de beantwoording van de [schriftelijke raadvragen nr 03 2025](#) zijn de verzuimpercentages van de organisatieonderdelen - waaronder Stadsbedrijven - gedeeld met uw raad. In dezelfde beantwoording wordt ingegaan op het delen van de gegevens over ervaren werkdruk vanuit het medewerkersonderzoek: "Het medewerkersonderzoek is primair bedoeld voor leidinggevenden om te peilen hoe het gaat met hun medewerkers zodat zij daarover met elkaar in gesprek kunnen gaan en waar nodig aandacht aan kunnen geven. De uitkomsten worden per afdeling besproken door de leidinggevenden met de medewerkers. Deze uitkomsten zijn dan ook alleen inzichtelijk voor de afdelingen zelf binnen de context van het eigen team (leidinggevende, medewerkers en collega's) en worden niet breder gedeeld".

In het algemeen komt vanuit het medewerkersonderzoek geen eenduidig beeld ten aanzien van de relatie tussen ziekteverzuim en werkdruk. Zo zijn er organisatieonderdelen met een hoog ervaren werkdruk maar laag ziekteverzuim, maar ook organisatieonderdelen waarbij beide hoog of beide laag zijn. Wel geven veel medewerkers in het medewerkersonderzoek aan hun werk mentaal zwaar te vinden. In elke afdeling vinden gesprekken plaats tussen leidinggevende en de medewerkers over de uitkomsten van het medewerkersonderzoek met als doel om concrete afspraken te maken waar dat nodig is. Deze gesprekken dragen bij aan zowel de aanpak van verzuim als aan een goede aanpak op het zorgdragen voor een (sociaal) veilige werkomgeving.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,

Schriftelijke vragen: Angstcultuur en racisme bij de stadsreiniging

Datum: 7 februari 2025

Uit berichtgeving van RTV Utrecht blijkt dat binnen de Utrechtse veegdienst sprake is van een angstcultuur, waarbij leidinggevendenden racistische afbeeldingen deelden in een appgroep. In de raadsbrief van 3 februari 2025 bevestigt het college dat er al langer signalen waren en dat er twee onderzoeken lopen: een naar het werkklimaat en een aanvullend integriteitsonderzoek naar normoverschrijdend gedrag. In haar reactie stelt het college dat een angstcultuur "niet thuishoort" binnen de gemeente en dat er maatregelen zijn genomen. Tegelijkertijd roept deze situatie vragen op over de effectiviteit van de bestaande meldingsprocedures en disciplinaire maatregelen.

In 2022 heeft de gemeenteraad een motie aangenomen die stelt dat ontslag het uitgangspunt moet zijn bij discriminerend handelen binnen de gemeente. Dit roept de vraag op in hoeverre deze norm is toegepast.

Vragen:

1. Wanneer heeft het college voor het eerst signalen ontvangen over de angstcultuur en het delen van racistische afbeeldingen door leidinggevendenden bij de Utrechtse veegdienst?
Welke concrete stappen heeft het college toen laten nemen?
2. Wat was de reden voor het college om in te grijpen?
3. Deelt het college dat sprake is van een angstcultuur binnen de veegdienst? Zo nee waarom niet?
4. Wat ziet het college als risico's voor ontstaan van onveilige werkomgeving?
5. En wat zijn de beheersmaatregelen volgens het college voor het doorbreken van deze angstcultuur?
6. Zijn er signalen dat racisme en discriminatie ook spelen in andere afdelingen van de gemeentelijke organisatie? Zo ja, is hier ook een onderzoek gestart? Zo nee, waarom niet?
7. Zijn disciplinaire maatregelen genomen tegen de leidinggevendenden die racistische afbeeldingen hebben gedeeld? Of gaan disciplinaire maatregelen genomen worden in de vorm van schorsing, ontslag? Zo ja, past het college de motie 'Ontslag als uitgangspunt bij discriminerend handelen' toe?

8. Waarom moest de gemeenteraad via de media vernemen dat er sprake is van een onveilig werkklimaat bij de veegdienst?
9. Hoe gaat het college de raad voortaan tijdig betrekken bij de aanpak van structurele sociale onveiligheid binnen gemeentelijke diensten?
10. Hoe beoordeelt het college de relatie tussen ziekteverzuim en werkbeleving binnen de gemeentelijke organisatie?
11. In hoeverre kan een hoog ziekteverzuim een indicator zijn voor structurele sociale onveiligheid?
12. Beschikt het college over cijfers die inzicht geven in ziekteverzuim en ervaren werkdruk binnen Stadsbedrijven en andere gemeentelijke afdelingen? Zo ja, kunnen deze cijfers gedeeld worden met de raad? Zo nee, waarom niet?

Gesteld door:

- Achraf Ait Daoua, D66
- Margreet Ramaker, VVD
- Melody Deldjou Fard, GroenLinks
- Ilse Raaijmakers, PvdA
- Bert van Steeg, CDA
- Gert Dijkstra, EenUtrecht
- Emma Kolenbrander, Student en Starter