

Bachelor thesis Communicatie en Informatiewetenschappen

Radboud Universiteit



**Percepties op inclusieve communicatie in
gemeentelijke overheden**

**Perceptions of inclusive communication in municipal
authorities**

“Volgens mij begint het bij het nadenken over wat je communiceert en aan wie”

Student:	Jarle van Steinvoren
Cursus:	Bachelor thesis
Maand:	juni 2020
Beoordelaar:	Lineke van Hal
Woorden:	7419
Faculteit:	Letteren

Samenvatting

Inleiding: uit wetenschappelijke literatuur en praktijk blijkt dat inclusieve communicatie een complexe taak is voor overheidsinstanties. Deze complexiteit wordt veroorzaakt door de grote diversiteit in de samenleving waarin overheidsinstanties moeten communiceren. Het huidige onderzoek heeft door middel van een exploratief onderzoek een verdieping gegeven aan het begrip inclusieve communicatie. In het onderzoek wordt de onderzoeksvraag beantwoord: Hoe percipiëren professionals die werkzaam zijn voor gemeentelijke overheden inclusieve communicatie en wat zijn volgens hen randvoorwaarden hiervoor?

Methode: het onderzoek is opgezet als kwalitatief onderzoek door middel van semigestructureerde interviews. Aan het onderzoek hebben zes respondenten deelgenomen, aangevuld met een transcript uit een vergelijkbaar onderzoek in gemeente Y. Na afloop zijn de interviews getranscribeerd. Tijdens het analyseproces werd structuur aangebracht in de transcripten door middel van open codes. De open codes werden vervolgens onderverdeeld in axiale codes. Bijpassende citaten werden aan de axiale codes toegevoegd om op basis daarvan verbanden tussen de citaten te leggen.

Resultaten: uit de resultaten is gebleken dat respondenten de volgende woorden gaven aan inclusieve communicatie: verschillen erkennen, gelijke kansen, belevingswereld leren kennen, mensen op tijd betrekken, ervoor zorgen dat iedereen zich gehoord, betrokken en gerespecteerd voelt in communicatie vanuit de gemeente. De respondenten leken echter nog zoekende naar de balans tussen het zenden van informatie en het luisteren naar belanghebbenden en burgers. Randvoorwaarden die genoemd werden waren het leren kennen van de belevingswereld van de burgers, bewustwording en zorgvuldigheid tijdens werkzaamheden.

Conclusie: de respondenten gaven aan dat inclusieve communicatie draait om erkenning van diversiteit, gelijke kansen en dat burgers zich gerespecteerd en gehoord voelen in communicatie vanuit de gemeente. Verder lijkt de communicatie binnen een divers publiek een complexe situatie waarin de gemeente constant blijft zoeken naar de juiste werkwijze. De randvoorwaarden binnen de gemeente lijken duidelijk voor de respondenten. In contact zijn met burgers lijkt de belangrijkste randvoorwaarde om inclusief te communiceren. Verder werd bewustzijn en zorgvuldigheid in het werk met inclusieve communicatie genoemd.

Inleiding

In Nederland leven we met 17.415.000 mensen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). Deze grote hoeveelheid mensen zorgt voor een grote mate van diversiteit in de samenleving. Nederland bestaat bijvoorbeeld voor 24,3 procent uit burgers met een migratieachtergrond (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020). Diversiteit is echter meer dan alleen het verschil in culturele achtergrond. Andere voorbeelden van diversiteit zijn verschillen in leeftijd, geslacht, religie of geaardheid. Een effect van deze grote mate van diversiteit kan miscommunicatie zijn. Miscommunicatie kan ontstaan doordat overheden communiceren vanuit de dominante cultuur in een land en beperkt rekening houden met diversiteit (Podnieks, 2006). Een onbedoeld gevolg van deze miscommunicatie is dat de overheid mensen kan uitsluiten (Van Hal, Hermes, Koch, & Yilmaz, 2019). Door middel van inclusieve communicatie kan een overheid mogelijk beter rekening houden met diversiteit. Een voorbeeld van het gebrek aan inclusieve communicatie zien we in een onderzoek in de gemeente Rotterdam. Dit is een gemeente met een grote diversiteit in de samenleving (Vree-van Wagtendonk, 2019). Het onderzoek toonde aan dat een deel van de samenleving zich niet betrokken voelde. De gemeente bleek eenzijdig en niet inclusief genoeg te communiceren naar haar burgers (Vree-van Wagtendonk, 2019). Met eenzijdig wordt bedoeld dat de berichten onbedoeld werden geframed op een manier dat groepen burgers binnen de gemeente zich niet begrepen voelden. Het is van belang voor een gemeente met een grote diversiteit dat alle burgers zich kunnen herkennen in de communicatie en dat niemand daarvan uitgesloten wordt (Vree-van Wagtendonk, 2019). Het onderzoek in de gemeente Rotterdam illustreert de complexiteit van inclusieve communicatie door diversiteit in de samenleving. Inclusieve communicatie is een veelomvattend begrip waarover nog weinig overeenstemming in de literatuur te vinden is (Van Hal et al., 2019).

Het huidige onderzoek zal zich richten op een gemeente in Nederland (gemeente X). Gemeente X behoort tot de grootste gemeentes van Nederland met veel diversiteit onder de burgers. Gemeente X en aanpalende instanties zoals de GGD en het UWV willen inclusiever communiceren met haar burgers. Het is echter onduidelijk wat betrokken professionals onder inclusieve communicatie verstaan. Het huidige onderzoek zal dan ook door middel van een exploratieve opzet in kaart brengen wat inclusieve communicatie vanuit de perspectieven van verschillende betrokkenen betekent en wat zij nodig hebben om inclusief te communiceren.

Theoretisch kader

Inclusieve communicatie bestaat uit meerdere begrippen, namelijk: inclusie en communicatie. Om het begrip inclusieve communicatie te verduidelijken worden ondersteunende begrippen en modellen verder uitgelegd als handvatten voor het voorliggend onderzoek.

Inclusie, exclusie en polarisatie

Inclusie wordt in wetenschappelijke literatuur vaak in combinatie beschreven met het tegenovergestelde begrip exclusie (Rawal, 2008). Beide begrippen kennen echter hun eigen definities. Sociale exclusie wordt als volgt gedefinieerd: “Social exclusion is a complex and multi-dimensional process. It involves the lack or denial of resources, rights, goods and services, and the inability to participate in the normal relationships and activities, available to the majority of people in society, whether in economic, social, cultural, or political arenas. It affects both the quality of life of individuals and the equity and cohesion of society as a whole” (Levitas et al., 2007, p.7). De definitie geeft aan dat sociale exclusie een complex proces is waarbij mensen geen- of beperkte toegang hebben tot middelen en rechten binnen de samenleving, maar ook het uitgesloten worden van deelname aan maatschappelijke activiteiten. Daarnaast kunnen de gevolgen van sociale exclusie schadelijk zijn op zowel individueel- als maatschappelijk gebied. Voor inclusieve communicatie betekent dit dat burgers zoveel mogelijk betrokken worden in onderwerpen die voor hen relevant zijn. De definitie van exclusie door Levitas et al. (2007) is echter breed beschreven, wat toepassing in de praktijk bemoeilijkt. Het onderzoek van Aasland & Fløtten (2001) kan hierbij als verdieping en verduidelijking functioneren door de geformuleerde operationalisatie van sociale exclusie. Sociale exclusie werd geoperationaliseerd in de volgende drie onderdelen: 1) exclusie van burgerrechten, 2) exclusie van werkgelegenheid, en als laatste 3) exclusie van sociale ruimtes (Aasland & Fløtten, 2001). Wanneer burgers niet kunnen deelnemen aan (één van) de drie bovengenoemde onderdelen van exclusie zou er sprake kunnen zijn van sociale exclusie. In het huidige onderzoek is het van belang om deze operationalisatie van exclusie te onderzoeken omdat sociale exclusie een aspect is wat inclusieve communicatie probeert te voorkomen. Daarnaast stelt aanvullend onderzoek dat het voorkomen van exclusie een positieve bijdrage kan leveren aan een stabiele samenleving (Dempsey, Bramley, Power, & Brown, 2011). Een eerste stap in het voorkomen van exclusie en het bereiken van een stabiele samenleving is het erkennen van diversiteit (Pendlebury, Townshend, & Gilroy, 2004). Deze erkenning leidt mogelijk tot een

ontwikkeling van partnerschap en betrokkenheid binnen een gemeente. Voor een gemeentelijke overheid lijkt het dus van belang om exclusie te voorkomen en inclusie te stimuleren.

Het gevaar van sociale exclusie is dat het een versterking van polarisatie in de samenleving kan veroorzaken (Jackson, 1999). Polarisation in the social life can take two forms, political and social polarization (Oosterwaal, 2009). When within politics a division of opinion occurs among parties that for or against a position can be said to be political polarization (Oosterwaal, 2009). According to Oosterwaal (2009) it is of importance to prevent political polarization as much as possible because the government finds it difficult as a unit to govern. A possible consequence of this is a strengthening of social polarization. Social polarization works comparably to political polarization but in a different context: “we speak of social polarization as a social life is divided into groups of citizens who take certain policy issues as extreme opposite positions” (Oosterwaal, 2009, p.370). When there is polarization in the social life this can lead to unrest and dissatisfaction among citizens (Engels & Smelser, 1973; Pratschke & Morlicchio, 2012). Polarization can make inclusive communication for a municipality of importance by taking into account the different interests in the social life (Mosselaer & Mortelmans, 2015). Preventing or helping polarization in a social life begins thus with politics, but also with daily interaction between people. From the described literature it can be concluded that it is of importance for the government to involve as many people as possible in decision making. Citizens can thus feel better heard what polarization can limit.

A way to prevent that citizens feel heard is the application of social inclusion. From the literature it appears that the concept social inclusion has different definitions and is often defined as the opposite of social exclusion (Simplican, Leader, Kosciulek, & Leahy, 2015). Research shows that social inclusion has its own definition and is broader than just the opposite of exclusion (Cobigo, Cobigo, Ouellette-Kuntz, Lysaght, & Martin, 2012). For the current research the following definition is used: “People of all social identity groups have the opportunity to be present, to have their voices heard and appreciated, and to engage in core activities on behalf of the collective” (Wasserman, Ferdman, & Gallegos, 2008, P. 176). The definition describes that all people have the chance to be present, to feel heard and valued and to be able to participate in social activities in the name of the collective. An implication of this for inclusive communication is that communication should ensure that all people are involved and reached in a suitable way for the individual. The concept inclusion is an important part of inclusive communication because the above mentioned definition

herkennen moet zijn in de communicatie vanuit de overheid. Het huidige onderzoek zal proberen aan te tonen hoe de gemeente X aandacht heeft voor de punten van inclusie en hoe de medewerkers inclusie percipiëren.

Diversiteit

De begrippen inclusie en exclusie zijn zoals hierboven beschreven verbonden aan het begrip diversiteit. Pendlebury et al. (2004) beschrijven dat het belangrijk is om diversiteit te accepteren en om partnerschap binnen de samenleving te stimuleren. Hiervoor is het relevant om het begrip diversiteit te definiëren en te betrekken in het huidige onderzoek. Diversiteit wordt gedefinieerd als: “The representation, in one social system, of people with distinctly different group affiliations of cultural significance” (Cox, 1994, p.6). De definitie stelt dat diversiteit gaat om de vertegenwoordiging van verschillende culturele groepen in een samenleving. Tegenwoordig wordt deze definitie in de praktijk nog steeds gebruikt (Amaram, 2007; Brooks, 2012; Chavez & Weisinger, 2008). Het is echter belangrijk om diversiteit niet alleen te beperken tot slechts het verschil in culturele achtergrond, maar door dit breder te begrijpen. Dit kan bijvoorbeeld ook beschreven worden aan de hand van het begrip intersectionaliteit. Dit begrip beschrijft diversiteit en beperkt zich niet tot alleen culturele achtergrond, maar richt zich op meer belangrijke aspecten waarop mensen van elkaar kunnen verschillen. Intersectionaliteit wordt als volgt gedefinieerd: “The manner in which multiple aspects of identity may combine in different ways to construct social reality” (Sanchez-Hucles & Davis, 2010, p.176). De definitie stelt dat een identiteit op meerdere aspecten kan verschillen van een ander. Het toepassen van intersectionaliteit kan belangrijk zijn voor inclusieve communicatie omdat dit communicatie kan verrijken door de bredere kijk op diversiteit.

Door de beschreven literatuur lijkt diversiteit onlosmakelijk verbonden met inclusie. Het huidige onderzoek zal, naast inclusie, onderzoeken hoe de gemeente X aandacht heeft voor diversiteit in relatie tot inclusieve communicatie.

Synchrone- en diachrone communicatie

Naast inclusie en diversiteit bestaat inclusieve communicatie uit het begrip communicatie. Oudere theorieën gericht op communicatie zien communicatie als een proces van eenrichtingsverkeer. Het model wat nog veel gebruikt wordt in communicatieliteratuur is het communication cycle model (Al-Fedaghi, 2012; Shannon & Weaver, 1948). In dit model wordt ervan uitgegaan dat de zender een boodschap encodeert en verstuurt via een kanaal of medium. In dit proces van zenden is ruis mogelijk. De ontvanger decodeert de boodschap en

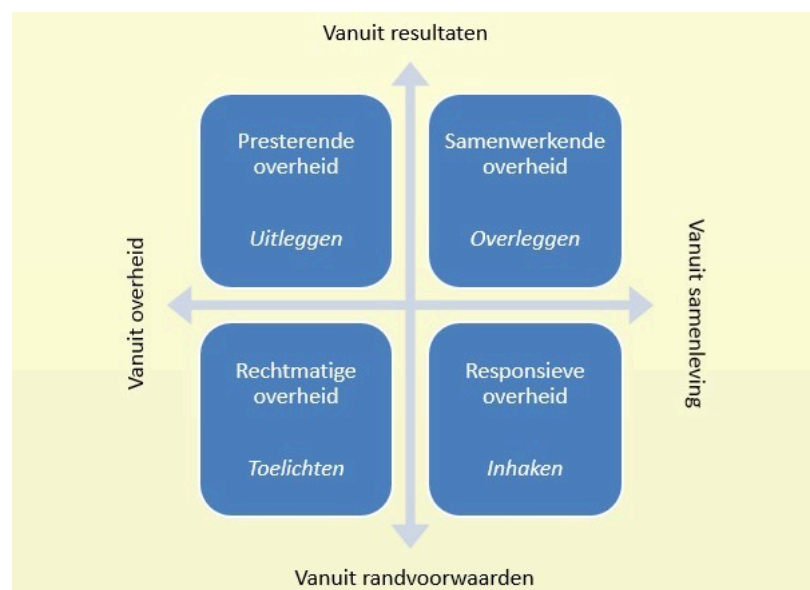
kan hierop feedback geven (Shannon & Weaver, 1948). Het model van Shannon en Weaver (1948) kent twee beperkingen. De eerste beperking is dat het proces verstoord kan worden door ruis. Bij de tweede beperking gaat het over verschillende percepties van zender en ontvanger, de ontvanger kan de boodschap hierdoor verkeerd interpreteren (Boves & Gerritsen, 1995). Het model van Shannon en Weaver (1948) is ook terug te zien in vroege massacommunicatietheorieën waarbij de zender over alle macht beschikt en invloed uitoefent op de ontvanger (Bauer, 1964). Dit wordt ook wel het sociale model genoemd. Het sociale model werd vrij snel bekritiseerd doordat het model niet alomvattend was voor het communicatieproces. Het model gaat uit van een te lineaire benadering van communicatie. Hiervoor zijn drie redenen te noemen; 1) het model gaat uit van eenrichtingsverkeer, 2) contextuele en situationele aspecten bepalen hoe de communicatie verloopt, en 3) communicatie bestaat niet alleen uit verbale communicatie (Gerritsen & Claes, 2017). De manier van communicatie in het sociale model wordt ook wel een synchroon genoemd. De zender probeert de perceptie van de ontvanger te synchroniseren met zijn eigen perceptie, vandaar de term synchroon (Thayer, 1968).

Het tweede model van Bauer (1964) is een model dat vaker wordt gebruikt in de wetenschappelijke literatuur doordat het communicatieproces zorgvuldiger wordt beschreven. Het model stelt dat communicatie een proces is waarbij alle betrokken partijen actief zenden en ontvangen. Dit model kan ook beïnvloed worden door factoren van buitenaf maar het belangrijkste verschil met het sociale model is de afwezigheid van een oorzaak-gevolgrelatie. Bij een vergelijking van de twee modellen vindt Bauer (1964) het tweede, meer wetenschappelijke model het meest geschikt om het proces van communicatie te beschrijven. In dit model is meer sprake van een diachrone benadering van communicatie, in plaats van een synchrone benadering. Bij diachrone communicatie draait het niet om de beïnvloeding van de ontvanger maar een dialoog met een onbekende uitkomst (Thayer, 1968). Daarbij stelt Bauer (1964) dat communicatie niet vanzelfsprekend leidt tot één gedeelde overeenkomst maar dat het een leerproces is om elkaar beter te begrijpen. De twee benaderingen van communicatie zijn relevant voor het huidige onderzoek. Doordat deze benaderingen verwerkt zitten in verschillende vormen van communicatie, bijvoorbeeld communicatie in publieke relaties (Van der Pool & Rijnja, 2019).

Communicatie in publieke relaties

Dat communicatie een proces is van interactie tussen meerdere partijen geldt niet alleen voor communicatie op kleine schaal, maar ook voor communicatie van publieke relaties.

Communicatie in publieke relaties zit echter complexer in elkaar (Van Ruler, 2015). De complexiteit wordt veroorzaakt door het proces van communicatie dat zich afspeelt in een grote groep individuen. Binnen deze groep (bijvoorbeeld een gemeente) bestaan individuele opinies die constant worden beïnvloed en daardoor kunnen veranderen (Oosterwaal, 2009). Alle burgers binnen de gemeente tevreden houden is bijna onmogelijk. Een publieke organisatie zal toch moeten proberen dit zo goed mogelijk te doen. De Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) heeft een model (zie figuur 1) om inzicht te geven in het proces van sturingsperspectieven in publieke organisaties (Van der Steen, Scherpenisse, & Van Twist, 2015). Het NSOB (2015) maakt onderscheid in vier verschillende benaderingen van sturing, namelijk; 1) de rechtmatige overheid, 2) de presenterende overheid, 3) de netwerkende overheid, en 4) de responsieve overheid. Daarbij vraagt ieder sturingsperspectief een andere manier van communicatie (Van der Pool & Rijnja, 2019). In het model wordt op de horizontale as het perspectief vanuit de overheid- of vanuit de samenleving weergegeven. Op de verticale as wordt het perspectief vanuit resultaten en vanuit randvoorwaarden weergegeven.



Figuur 1: Sturingsperspectieven en bijpassende communicatie (Van der Pool & Rijnja, 2019; Van der Steen et al., 2015).

Het eerste sturingsperspectief is de rechtmatige overheid. In deze benadering staat de rechtvaardigheid (op basis van de wet) centraal (Van der Steen et al., 2015). De overheid dient tot randvoorwaarden te komen die de juiste balans weergeven tussen de belangen van de samenleving en de arbeidsmarkt. Daarnaast zijn de randvoorwaarden gericht op het hanteren van rechten en plichten (Van der Steen et al., 2015). Binnen dit sturingsperspectief is het van belang dat ambtenaren zich zorgvuldig, neutraal en integer opstellen. Volgens Van der Pool en Rijnja (2019) dient communicatie zich binnen dit sturingsperspectief te richten op het toelichten

van beleid. Hierdoor wordt het inzichtelijk voor belanghebbende waarop beleid gebaseerd is. De wijze van communicatie binnen deze benadering lijkt het meeste op een synchrone manier van communicatie.

Het tweede sturingsperspectief is de presterende overheid. In dit sturingsperspectief zijn de bovengenoemde randvoorwaarden minder van belang en draait het om het presteren en meetbaar maken van resultaten. Met resultaten wordt bedoeld het behalen van vooraf gestelde doelen binnen de afgesproken marges (Van der Steen et al., 2015). De ambtenaar moet sturing geven en het proces afronden binnen de afgesproken tijds- en budgetlimieten (Van der Steen et al., 2015). Bij dit sturingsperspectief is het volgens Van der Pool en Rijnja (2019) belangrijk om communicatie te richten op het uitleggen van bedoelingen in boodschappen. Doordat de overheid met name informatie zendt lijkt deze benadering tevens op een synchrone wijze te communiceren.

Het derde sturingsperspectief is gericht op de samenwerkende overheid. In dit sturingsperspectief draait het tevens om het behalen van resultaten. Dit sturingsperspectief wijkt af van het vorige sturingsperspectief doordat resultaten worden behaald in samenwerking met organisaties (Van der Steen et al., 2015). Het voordeel voor betrokken partijen is dat zij hun eigen belangen kunnen verwerken om het gezamenlijke doel met de overheid te behalen. Binnen dit sturingsperspectief moet een ambtenaar goed kunnen netwerken en ervoor zorgen de organisatie goed vertegenwoordigt wordt (Van der Steen et al., 2015). Bij het derde sturingsperspectief is het volgens Van der Pool en Rijnja (2019) belangrijk om communicatie te richten op het overleggen met belanghebbende over het behalen van resultaten. Doordat in deze benadering ruimte lijkt te bestaan voor een dialoog lijkt deze benadering te communiceren op diachrone wijze.

De laatste en het vierde sturingsperspectief is de responsieve overheid. Binnen het laatste sturingsperspectief staat de samenleving centraal. De belangen van de samenleving zijn in dit sturingsperspectief leidend. De overheid handelt niet vanuit eigen belang maar vanuit het belang van de samenleving door te luisteren naar ontwikkelingen en ideeën vanuit de samenleving (Van der Steen et al., 2015). Bij het laatste sturingsperspectief dient communicatie zich volgens Van der Pool en Rijnja (2019) te richten op het inhaken bij de leefwereld van belanghebbende. Hierdoor wordt de communicatie tussen de overheid en haar burgers en belanghebbende op een diachrone wijze tot stand gebracht.

De rechtmatige- en presterende overheid lijken het meeste in relatie tot elkaar te staan doordat beide sturingsperspectieven de meeste informatie op een synchrone wijze lijken te communiceren. De samenwerkende- en responsieve overheid lijken het meest te communiceren

op een diachrone wijze en staan hierdoor vanzelfsprekend het meest in relatie tot elkaar (Thayer, 1968; Van der Pool & Rijnja, 2019; Van der Steen et al., 2015). Communicatie in publieke organisaties kent dus meerdere vormen van communicatie afgestemd op de belangen en de doelgroepen waarmee gecommuniceerd wordt. Voor het huidige onderzoek kan het beschreven model van het NSOB (2015), de synchrone en diachrone wijze van communiceren van Thayer (1968) en de toepassing van communicatie zoals beschreven als Van der Pool en Rijnja (2019) sturing geven in de vele processen die vallen onder inclusieve communicatie.

Inclusieve communicatie

Het begrip inclusieve communicatie is een begrip dat redelijk nieuw is. Theoretische modellen specifiek gericht op dit onderwerp en overeenstemming van de definitie daarvan lijken nog te ontbreken (Mosselaer & Mortelmans, 2015). Een mogelijke onderlegger voor inclusieve communicatie kan het model van Ruler (2014) zijn. Dit model lijkt de diachrone benadering van Thayer (1986) toe te passen op communicatie waarin de uitkomst van het proces niet direct bekend is en wat een luisterende houding van professionals vraagt. De achterliggende gedachte van het model is dat professionals communicatie zien als een wendbaar proces wat snel kan inspelen op verschillende processen en maatwerk levert (Van Ruler, 2015). Het model (figuur 2) richt zich op monitoring van veranderingen, het inrichten van interventies met tijdlimieten, vaste reflectiemomenten, vanuit die reflectie momenten worden interventies aangepast (Van Ruler, 2015). Dit model lijkt een overlap te hebben met het model van het NSOB (2015), flexibiliteit en maatwerk komen in beide modellen naar voren. Juist de wendbaarheid van het model van Ruler (2015) kan van belang zijn voor de gemeente X, doordat inclusieve communicatie een onvoorspelbaarheid met zich meebrengt. Het model van Ruler (2015) biedt houvast voor het huidige onderzoek doordat het model de vele onderdelen van inclusieve communicatie mogelijk kan structureren en kan zorgen voor een overzicht van het hele proces.

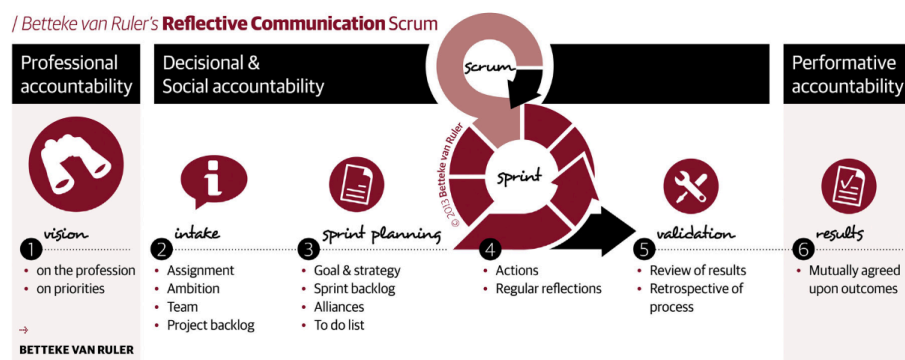


Fig. 2. The Reflective Communication Scrum.

Figuur 2: The Reflective Communication Scrum (Van Ruler, 2015)

Om tot een definitie te komen worden de eerder besproken begrippen diversiteit, inclusie en exclusie gebruikt (Cobigo et al., 2012; Cox, 1994; Levitas et al., 2007). Mosselaer en Mortelmans (2015) hanteren een definitie die alle leden van de samenleving betreft in één definitie. De definitie luidt: “Communicatie die niemand uitsluit en rekening houdt met alle ontvangers, ongeacht handicap, afkomst, geloof, huidskleur of culturele achtergrond” (Mosselaer & Mortelmans, 2015, p.190). Deze definitie lijkt alle begrippen uit het theoretisch kader te betrekken en kan in het huidige onderzoek worden vergeleken met de perceptie van medewerkers van de gemeente X. Volgens de beschreven literatuur in het theoretisch kader kan de definitie worden uitgebreid door middel van het begrip intersectionaliteit. Hierdoor wordt diversiteit niet beperkt tot de geformuleerde doelgroepen uit de definitie en wordt de definitie breder benaderd. Het huidige onderzoek zal verkennen wat volgens professionals belangrijk is in inclusieve communicatie en de omgang met diversiteit.

Probleemstelling

Uit het theoretisch kader blijkt dat inclusieve communicatie een complex proces is gezien door diversiteit in de samenleving. Inclusieve communicatie is een veelomvattend begrip en kan verbonden worden met de begrippen exclusie, inclusie, diversiteit synchrone en diachrone communicatie, wat het onderwerp breed maakt en de toepassing in de praktijk kan bemoeilijken. Daarnaast komt uit wetenschappelijke literatuur naar voren dat het een vrij nieuw begrip is waar nog weinig modellen voor ontwikkeld zijn. Het doel van het onderzoek sluit aan op de probleemstelling: het thema inclusieve communicatie en bijpassende begrippen verder onderzoeken en te verdiepen om toepassing in de praktijk te bevorderen. Het huidige onderzoek zal met de volgende vraagstelling werken: Hoe percipiëren professionals die werkzaam zijn voor gemeentelijke overheden inclusieve communicatie en wat zijn volgens hen randvoorwaarden hiervoor?

Methode

Instrumentatie

In dit kwalitatieve onderzoek is de onderzoeksvraag beantwoord middels semigestructureerde interviews binnen gemeente X. Gemeente X wordt als grote gemeente (>100.000 inwoners) beschouwd (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019). Het aantal respondenten is door COVID-19 beperkt gebleven, dit aantal is aangevuld met een transcript uit een vergelijkbaar onderzoek in de gemeente Y (>100.000 inwoners). De onderzoeksopzet is exploratief van aard. De interviews werden afgenomen aan de hand van een topiclijst. De

topiclijst bestaat uit de volgende onderdelen: 1) inclusie algemeen, 2) contact met burgers binnen gemeente X, 3) randvoorwaarden voor inclusieve(re) communicatie door gemeente X en 4) afronding (de volledige topiclijst is terug te vinden in bijlage 1, pagina 23). Het onderzoek heeft plaatsgevonden van februari 2020 tot juni 2020 (de volledige planning is terug te vinden in bijlage 2 op pagina 25).

Participanten

De interviews werden afgenomen bij zes vrouwelijke professionals (zie tabel 1) van verschillende leeftijden en opleidingsniveaus werkzaam binnen gemeente X. De variatie in leeftijd, opleidingsniveau of afdeling zijn belangrijk omdat de percepties van deze medewerkers mogelijk varieert. De resultaten zijn aangevuld met het transcript van respondent 1 (gemeente Y). Het voordeel van de onderzoeksgroep is dat de geïnterviewde kunnen vertellen over hun ervaringen en bij passende percepties binnen het onderzochte thema.

Tabel 1: Respondenten en afdeling werkzaam

Respondentnummer:	Afdeling:
1	Gemeente Y
2	Beleid
3	Beleid
4	Communicatie
5	Communicatie
6	Communicatie

Procedure

Voorafgaand aan het interview hebben participanten van het onderzoek een informed consent ondertekend en gingen zij akkoord met de voorwaarde van het onderzoek. In verband met COVID-19 zijn de interviews afgenomen op afstand door middel van het videobelprogramma Surf. In het onderzoek is gekozen voor beeldbellen, omdat non-verbale communicatie mogelijk waardevol is voor het onderzoek. De interviews werden uitgevoerd door twee onderzoekers. Het interview werd door de eerste interviewer uitgevoerd. De tweede interviewer hield notulen bij voor de evaluatie en vulde eventueel het gesprek aan waar nodig. Na afloop van het interview reflecteerde het duo op het gesprek en bespraken de notulen. Deze reflectie werd vervolgens in een logboek verwerkt wat inzichtelijk was voor alle collega-onderzoekers binnen het onderzoek. Van de interviews werden audio opnames gemaakt en deze werden anoniem getranscribeerd. Na de transcriptie werden de audiobestanden binnen twee

weken verwijderd. In verband met COVID-19 zijn de resultaten uit het onderzoek aangevuld met een transcript uit een onderzoek uitgevoerd in de gemeente Y. Ten slotte zijn de citaten uit de transcripten in beperkte mate geredigeerd ten behoeve van de leesbaarheid.

Analyse

De audio opnames werden na afloop getranscribeerd. Uitspraken die overlap lieten zien werden gelabeld met een open code. De lijst met open codes (zie bijlage 3, pagina 27) werden vervolgens teruggebracht naar axiale codes waaraan vervolgens citaten werden gekoppeld. Op deze wijze werd gezocht naar verbanden tussen de verschillende transcripten. Om onjuiste interpretaties te voorkomen werd de codering tevens in duo's uitgevoerd. In de tabel kreeg iedere axiale code een kolom met daarachter bijpassende citaten. De citaten die overlap lieten zien kregen dezelfde kleur om overzichtelijk te maken waar verbanden bestonden. Om uiteindelijk uitspraken te formuleren over samenhang in de data.

Betrouwbaarheid en validiteit

De manier van werken in duo's is belangrijk doordat hierdoor de intersubjectiviteit verhoogd werd (Eden, Jones, Sims, & Smithin, 1981). De procedure van het onderzoek heeft gezorgd voor een hogere interne validiteit en betrouwbaarheid. Door in duo's te werken konden beide onderzoekers elkaar corrigeren en sturen op objectiviteit wat de betrouwbaarheid en interne validiteit heeft verhoogd. Daarnaast werd de reflectie op eigen rol actief toegepast door een logboek bij te houden. Hierdoor werd het voor de onderzoekers inzichtelijk waar dingen fout gingen en hoe die voorkomen konden worden in komende interviews. De reflectie achteraf voorkwam tevens onbewuste selectieve aantekeningen van een van beide onderzoekers. Als laatste zorgde de werkwijze ervoor dat onderzoekers voorbeelden niet negeerde die voorlopige conclusies konden tegenspreken.

Resultaten

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden en om structuur aan te brengen in de resultaten, worden de resultaten per onderdeel besproken. De resultatensectie zal overbrengen hoe gedacht wordt door de medewerkers van gemeente X over inclusieve communicatie en bijpassende thema's zoals percepties en randvoorwaarden.

Perceptie inclusie

Medewerkers omschrijven inclusie als een gelijke behandeling van mensen waarin niemand wordt buitengesloten en iedereen zich gezien, gehoord en geholpen voelt. Respondent

5 (communicatie) gaf het volgende als voorbeeld: *“Het is belangrijk dat je rekening houdt met een ander dan jij en dat er verschillen bestaan tussen allerlei mensen, wat al die mensen maakt dat ze mee moeten doen en zich betrokken voelen in de maatschappij”*. Opvallend was dat andere respondenten vergelijkbare omschrijvingen gebruikten. Als het gaat om woorden die bij men bovenkwam omtrent inclusie gaf respondent 7 (communicatie) de volgende voorbeelden: *“Niemand buitensluiten, gelijke kansen, zijn allemaal veel termen die me zo te binnenschieten”*. Een ander voorbeeld die samenvattend is voor het bovengenoemde is het citaat van respondent nummer 3 (beleid): *“Dat je in ieder geval iedereen op een manier benaderd zodat ze zich erkend- en gerespecteerd voelen”*. Een manier hoe dit kan worden gerealiseerd is door middel van beeldtaal en begrijpelijke taal. Respondent 7 (communicatie) gaf hierbij het volgende voorbeeld: *“Wij zijn bijvoorbeeld met begrijpelijke taal bezig maar dat gaat hartstikke goed hè mensen de ambtenaren gaan steeds makkelijker schrijven en duidelijker. Inwoners snappen sneller wat er van hen gevraagd wordt”*

Verder laten de resultaten zien dat medewerkers de gemeente als geheel zien die bestaat uit meerdere groepen mensen. Dit kwam naar voren uit het citaat van respondent 4 (communicatie): *“Je maakt toch beleid voor burgers”*. Later werd dit door respondent 4 aangevuld met: *“Begrijp mensen met een andere achtergrond”*. De respondent lijkt de gemeente als geheel te zien waarin het belangrijk is dat diversiteit geaccepteerd en begrepen dient te worden om juist te communiceren. Respondent 1 (gemeente Y) noemt hierbij specifieke voorbeelden van inclusie *“Dan praat ik over het meenemen van de kwetsbare doelgroepen, maar ook het niet buitensluiten van anderstaligen, het echt heel breed”*. De genoemde citaten lijken impliciet het thema diversiteit te betrekken. Daarbij laten de resultaten tevens zien dat de respondenten diversiteit niet beperken tot slechts het hebben van een migratieachtergrond, het wordt breder beschouwd. Dit blijkt uit de woorden van respondent 4 (communicatie): *“Het is zoveel diverser, inclusiviteit. Daar moet meer onderzoek naar gedaan worden vind ik, dan alleen maar migratieachtergrond”*. Hieruit kan mogelijk worden opgemaakt dat diversiteit binnen de gemeente nog wel eens beperkt wordt tot alleen het hebben van een migratieachtergrond. De geïnterviewde respondenten lijken zich verder wel bewust te zijn dat diversiteit breder is dan alleen het hebben van een migratieachtergrond. Respondent 2 (beleid) noemt als voorbeeld: *“Zowel voor de mensen met een migratieachtergrond als voor mensen met een LGBTIQ+ achtergrond, dat zit ook bij ons in het pakket, of mensen met een functiebeperking”*. De perceptie van de medewerkers wat betreft inclusie lijken hand in hand te gaan met de erkenning van diversiteit.

Perceptie inclusieve communicatie

Uit de resultaten blijkt dat overlap bestaat tussen de perceptie van inclusie en inclusieve communicatie. Wat tevens overeenkomt met de beschreven literatuur in het theoretisch kader. De perceptie van inclusieve communicatie richt zich meer op de verwerking van inclusie in de communicatie vanuit de gemeente. De resultaten uit het onderzoek tonen aan dat een overlap bestaat tussen verschillende percepties van medewerkers. Respondent 3 (beleid) verwoordt inclusieve communicatie als volgt: *“Ik denk ook dat inclusief communiceren betekent dat je mensen op tijd betreft, zodat zij zich ook onderdeel van het onderwerp gaan voelen”*. Andere respondenten verwoordden dit vergelijkbaar en vullen aan. Respondent 6 (communicatie) noemde het volgende over inclusie: *“als je het echt goed zou willen doen, zou je van iedere burger moeten weten wat er in zijn leefwereld omgaat”*. Inclusief communiceren lijkt volgens de respondenten te maken te hebben met het op tijd betrekken en bekend worden met de belevingswereld van burgers. Hierbij wordt genoemd dat je zo breed mogelijk naar de gemeente kijkt zodat er geen sprake kan zijn van exclusie. Dit kan opgemaakt worden uit een opmerking van respondent 7 (communicatie): *“Dat ik wel met een bril kijk van 'vergeet ik niet iemand”*. Dit citaat benadrukt het belang van inclusie in inclusieve communicatie, door altijd bewust na te denken of iedereen betrokken is in de communicatie. Deze werkwijze lijkt actief inclusie toe te passen en exclusie te voorkomen.

Verder valt uit de resultaten op te maken dat er consensus bestaat onder de medewerkers wat betreft de complexiteit die deze vorm van communicatie met zich meebrengt. Deze complexiteit wordt vaker in de resultaten beschreven in combinatie met de grote diversiteit in de gemeente. Respondent 3 (beleid) geeft als voorbeeld: *“Het is ook heel ingewikkeld, je neemt pas informatie op als het voor jou relevant is”*. Door die diversiteit is de relevantie van informatie voor iedereen anders, wat communiceren complex maakt. Respondent 6 (communicatie) probeert zich in te leven in de doelgroep door het volgende voorbeeld: *“Wat doet de gemeente voor MIJ en wanneer heb IK de gemeente nodig”*. Deze perceptie van respondent 6 kan mogelijk helpen bij het probleem dat respondent 2 (beleid) in het volgende citaat beschrijft: *“we denken ook vanuit ons eigen perspectief, vanuit ons eigen kringetje”*. Dit citaat van respondent 2 geeft mogelijk weer dat het denken vanuit eigen perceptie een barrière kan vormen voor inclusie. Het inleven in de doelgroep lijkt van essentieel belang om inclusief te kunnen communiceren.

Spanningsvelden van inclusieve communicatie

Uit de resultaten blijkt dat inclusief communiceren spanningsvelden met zich meebrengt. Allereerst lijken de medewerkers opzoek naar de balans tussen het willen zenden en het luisteren zoals respondent 6 (communicatie) aangaf: *“je wil een soort van zenden, maar je wil ook weer naar de mensen luisteren”*. Hierbij lijkt het moeilijk om te bepalen wanneer het juiste moment is om informatie te zenden zoals respondent 3 (Beleid) aangaf: *“mensen lezen informatie pas als het echt te laat is. Dus het is ingewikkeld hoe je op het juiste moment de juiste informatie levert”*. De verwoording van deze informatie is een andere factor die het zenden van informatie complex kan maken, dit blijkt uit het citaat van respondent 6 (communicatie) *“Woorden waar ik juist jeuk van krijg kan voor andere wel goed zijn. Dus je doet het niet altijd helemaal goed voor iedereen”*. Bij de citaten van respondent 3 en 6 komt wederom het leren kennen van de leefwereld van burgers naar voren, wanneer is informatie relevant blijft de vraag. Om hierachter te komen probeert de gemeente te werken met participatiebijeenkomsten om te kunnen luisteren naar burgers. Maar ook hier komt het spanningsveld terug zoals respondent 6 (communicatie) aangaf: *“Wat wij willen vertellen is belangrijk, mensen willen dat graag weten, dus wij gaan ze dat vertellen, wat best wel vanuit zender gedacht is”*. Uit dit citaat kan opgemaakt worden dat tijdens deze bijeenkomsten de insteek nog veel gericht is op zenden van informatie, het lijkt lastig om te bepalen wanneer luisteren van belang is. Het inleven in die belevingswereld lijkt dus wederom van belang maar lijkt tevens complex.

Een ander spanningsveld wat opvalt in de resultaten is de taal waarin wordt gecommuniceerd en inclusie. Respondent 4 noemt: *“Alles wordt wel in het Nederlands gecommuniceerd. Behalve bij crisis”*. Zoals eerder werd genoemd probeert de gemeente rekening te houden met diversiteit, maar door voornamelijk in het Nederlands te communiceren kan er sprake zijn van exclusie van burgers die de Nederlands taal (nog) niet vaardig zijn. Respondent 3 (beleid) gaf het volgende voorbeeld: *“Je wilt als gemeente preventief mogelijkheden laten zien. Door krantjes en mensen die hun ervaring delen, zodat ze zien dat het oké is om hulp te vragen”*. Hierdoor probeert de gemeente inclusief te zijn maar als burgers dit (nog) niet kunnen lezen kan er wederom sprake zijn van exclusie. Een ander voorbeeld wat hierop aansluit is het voorbeeld van respondent 6: *“bijvoorbeeld met een wijkbericht die je gewoon overal in de bus gooit, of via sociale media”*. Dit zou een manier kunnen zijn om inclusief te zijn maar hierbij vormt taal wederom een barrière wat kan leiden tot exclusie. Respondent 7 (communicatie) gaf de volgende woorden aan inclusie: *“Dat je gezien, gehoord, geholpen en begrepen wordt”*. Wanneer communicatie met name vanuit het Nederlands wordt

verzonden zouden burgers mogelijk zich niet kunnen herkennen in deze woorden wat dit spanningsveld samenvat.

Randvoorwaarden inclusieve communicatie

Uit de resultaten blijkt dat volgens professionals het leren kennen van de leefwereld van burgers een belangrijk onderdeel is van inclusieve communicatie. Door hier inzicht in te krijgen kan bepaald worden hoe belanghebbende benaderd willen worden. Dit inzicht kan volgens professionals behaald worden door de eerder benoemde participatiebijeenkomsten. Respondent 3 (beleidsadviseur) beschrijft dit door het volgende citaat: *“Je moet steeds blijven nadenken en in contact met de doelgroep blijven, om te bepalen hoe je wel of niet moet communiceren”*. Daarnaast laten de resultaten zien dat het van belang is om altijd te blijven testen door middel van een impactmeting. Hierdoor kan worden waargenomen of de communicatie is aangekomen en op de juiste manier is geïnterpreteerd is. Zoals respondent 6 (communicatie) noemde: *“Dus als de boodschap weinig impact heeft, dan is het prima als ze deze boodschap gewoon op social media kunnen lezen”*. Hierdoor kan communicatie in de toekomst aangescherpt worden om zoveel mogelijk inclusief te blijven richting de doelgroep. De impactmetingen zorgen daarnaast voor een betere kennis van de doelgroep wat aansluit op de eerdergenoemde randvoorwaarden. Deze impactmeting komt volgens respondent 3 (vereenvoudigd) neer op het volgende: *“Dat je bij de doelgroep checkt van ‘hoe wil jij benaderd worden? Of hoe wil jij er communiceert wordt?’”*.

Een ander verband werd duidelijk onder de respondenten als het gaat om de randvoorwaarden. Inclusieve communicatie begint bij de gemeente zelf. Hiermee wordt bedoeld dat de professionals zich altijd bewust moeten zijn van inclusieve communicatie, zoals respondent 6 (communicatieadviseur) hierbij een voorbeeld gaf: *“Woorden waar ik juist jeuk van krijg kan voor andere wel goed zijn. Dus je doet het niet altijd helemaal goed voor iedereen, maar dat moet je ook niet willen nastreven denk ik”*. Hiermee bedoeld de respondent dat je niet zomaar kan communiceren zonder bewust te zijn van de doelgroep en zijn of haar leefwereld. Volgens respondent 5 (communicatie) valt er echter nog winst te behalen als het gaat om het bewustzijn van medewerkers: *“Want ik merk dat collega’s het niet voortdurend in de gaten hebben dat ze niet inclusief zijn, maar als je ze erop aanspreekt dan is het zo van ‘oh ja natuurlijk!’”*. Hieruit kan worden opgemaakt dat de medewerkers bereidwillig zijn om inclusief te zijn maar dat dit nog niet volledig geïncorporeerd is onder de medewerkers. Het citaat van respondent 7 (communicatie) sluit hierop aan: *“In mijn werk is het in ieder geval de interne communicatie die mensen zich bewust probeert te maken van wie heb je voor je”*. Inclusieve

communicatie lijkt een mindset te zijn die goed aan te leren is wanneer men bereid is en het belang ervan inziet.

Naast bewustwording werd zorgvuldigheid genoemd als een randvoorwaarde. Als de gemeente te vluchtig communiceert kunnen belangrijke zaken over hoofd gezien worden. Respondent 3 (beleid) verwoordt dit als volgt: *“Volgens mij begint het bij het nadenken over wat je communiceert en aan wie en dat tijd het gene is wat je nodig hebt”*. Bewustwording en zorgvuldigheid lijken dus twee randvoorwaarden die essentieel zijn voor inclusieve communicatie.

Discussie

Uit de resultaten blijkt dat de medewerkers diversiteit breder zien dan slechts alleen het hebben van een migratieachtergrond. De medewerkers lijken op een manier te praten over inclusie en diversiteit wat lijkt op intersectionaliteitsdenken. Al lijkt hier nog wel verbetering mogelijk binnen de gemeente. De medewerkers praten nog over groepen, terwijl juist het vervagen van grenzen tussen groepen ten goede kan komen voor diversiteit (Sanchez-Hucles & Davis, 2010). Hierbij is zorgvuldigheid gepast, wanneer een burger zich niet kan herkennen in de communicatie of wordt betrokken bij een groep waarbij hij of zij zich niet thuis voelt kan de burger exclusie ervaren (Mosselaer & Mortelmans, 2015).

De verschillende percepties gericht op inclusie en inclusieve communicatie toonde overlap onder de respondenten. Daarnaast komen de resultaten gericht op de percepties overeen met de beschreven literatuur. De resultaten laten echter geen vernieuwing of aanvulling zien op de literatuur. Een mogelijke verklaring hiervoor, is dat het onderzoek met name heeft plaatsgevonden bij medewerkers van de afdeling beleid en communicatie. Deze medewerkers zitten dicht op het ontwikkelen en het uitvoeren van beleid en zijn dus goed op de hoogte van de ontwikkelingen rondom deze begrippen.

De medewerkers praten verder over inclusieve communicatie als een complex proces. Deze bevinding kan gekoppeld worden aan het model van Ruler (2015), in dit model wordt inclusieve communicatie als wendbaar proces weergegeven wat werkt met maatwerk. Juist door die wendbaarheid vraagt dit een flexibele houding van medewerkers. Deze flexibele houding kan mogelijk moeilijk zijn voor medewerkers die met name werken met procedures in bijvoorbeeld beleid of communicatie. De wendbaarheid van het inclusieve communicatieproces lijkt het dus moeilijk te maken om een universele aanpak te vormen. Een voorbeeld dat aantoonde dat de gemeente wel probeert te werken met een flexibele houding en maatwerk zijn de participatieavonden. De uitkomst van deze avonden is vooraf niet bekend. Wat de

medewerkers dwingt om een open mindset te hebben en wendbaar te werken en hierop te anticiperen in communicatie wat overeenkomt met het model van Ruler (2015). Een andere verklaring voor de perceptie van medewerkers op de complexiteit van inclusieve communicatie kan zijn oorsprong vinden in het beschreven spanningsveld over zenden en luisteren. Volgens het model van het NSOB (2015) communiceert een overheid op meerdere manieren en met name op een synchrone of diachrone wijze (Thayer, 1968; Van der Pool & Rijnja, 2019; Van der Steen et al., 2015). Hierdoor moet een overheid constant de afweging maken om informatie te zenden op een synchrone wijze of diachrone wijze door een dialoog. De beschreven sturingsperspectieven lijken duidelijk te verschillen, maar in de praktijk kunnen deze verschillen minder duidelijk zijn wat de afweging om te zenden of te luisteren complex maakt. De manier waarop respondenten praten over inclusieve communicatie lijkt het beste te passen in de sturingsperspectieven samenwerkende- en responsieve overheid. Doordat deze perspectieven meer gericht zijn op een dialoog en een diachrone wijze van communicatie.

De andere twee sturingsperspectieven zijn voor de gemeente ook relevant maar passen minder bij het thema inclusieve communicatie.

Beperkingen

Naast de bevindingen uit het onderzoek is het van belang om beperkingen van het onderzoek te bespreken. Allereerst is het onderzoek in tijden van COVID-19 uitgevoerd. Dit heeft aantal gevolgen gehad voor het onderzoek. Doordat de interviews via beeldbellen plaatsvonden kon een deel van de non-verbale informatie niet waargenomen worden. Daarnaast was de internetverbinding vaak onstabiel wat de interviews negatief beïnvloedde. Met als gevolg dat antwoorden korter geformuleerd werden en bruikbare informatie mogelijk gemist werd. Beide gevolgen van COVID-19 kunnen een negatieve invloed hebben op de interne validiteit van het onderzoek. Een ander gevolg van COVID-19 was de beperkte deelname van respondenten aan het onderzoek. De resultaten zijn hierdoor mogelijk te robuust en minder betrouwbaar.

Een tweede beperking van het onderzoek is de aanpassing van de topiclijst. Halverwege het onderzoek is de topiclijst herzien door vragen explicieter te stellen. Een voorbeeld hiervan is ‘welke woorden komen bij u op’ in plaats van ‘heeft u ervaring met’. Deze aanpassing kan een negatieve invloed hebben op de interne validiteit van het onderzoek. Verbanden kunnen mogelijk minder goed te leggen zijn tussen de respondenten voor- en na de aanpassing van de topiclijst.

Een derde beperking van het onderzoek was variëteit in respondenten. De respondenten kwamen slechts van twee afdelingen binnen de gemeente. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor betrouwbaarheid en de externe validiteit van het onderzoek. De resultaten lijken nu meer te zeggen over de perceptie van deze twee afdelingen in plaats van de hele gemeente. Wat betreft de externe validiteit kan het onderzoek niet volledig gegeneraliseerd worden naar andere gemeentes omdat de resultaten meer zeggen over deze twee afdelingen in plaats van de gehele gemeente.

Vervolgonderzoek en praktijk

Doordat het huidige onderzoek slechts twee onderdelen van de gemeente onderzocht heeft. Zou vervolgonderzoek verder kunnen onderzoeken hoe het gesteld is met de perceptie van medewerkers van andere afdelingen. Verder kan vervolgonderzoek zich richten op het verkrijgen van kennis over doelgroepen binnen de gemeente. Uit de resultaten is gebleken dat het leren kennen van de belevingswereld van burgers van belang is voor de respondenten om inclusief te kunnen communiceren. De juiste manier om deze kennis op te doen lijkt nog niet bekend. Vervolgonderzoek zou door middel van exploratief onderzoek dit sub-thema van inclusieve communicatie kunnen verdiepen en verkennen.

In de praktijk kan gezocht worden naar een universele basis aanpak om te werken met inclusieve communicatie. Door de wendbaarheid van het proces kan alleen de basis universeel aangepakt worden. Deze basisaanpak functioneert als startpunt en dient bij ieder proces door middel van maatwerk aangepast te worden naar de desbetreffende situatie. Het model van Ruler (2015) zou hierin ter ondersteuning kunnen werken om sturing te geven in de processen.

Conclusie

Het huidige onderzoek heeft middels semigestructureerde interviews antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvraag: Hoe percipiëren professionals die werkzaam zijn voor gemeentelijke overheden inclusieve communicatie en wat zijn volgens hen randvoorwaarden hiervoor? Uit het huidige onderzoek blijkt dat respondenten de volgende woorden geven aan inclusieve communicatie: rekening houden met een ander, verschillen erkennen, gelijke kansen, de leefwereld leren kennen, mensen op tijd betrekken, ervoor zorgen dat iedereen zich gehoord, betrokken en gerespecteerd voelt in communicatie vanuit de gemeente. Diversiteit was een onderwerp wat veel terugkwam in de genoemde woorden van de respondenten. Consensus onder de medewerkers bestond over de complexiteit die deze vorm van communicatie met zich meebrengt. De medewerkers lijken echter nog zoekende naar de balans tussen het willen zenden

van informatie en het luisteren naar de doelgroep. Inclusieve communicatie lijkt een proces dat voornamelijk verloopt op een diachrone wijze, wat van professionals maatwerk en een flexibele houding vraagt. Doordat een overheidsinstantie als bijvoorbeeld een gemeente communiceert naar meerdere belanghebbende is het zoeken naar de balans tussen synchrone en diachrone communicatie een lastige afweging die constant gemaakt moet blijven worden.

Om inclusief te kunnen communiceren noemen de respondenten de volgende randvoorwaarden. Inzicht in de leefwereld van de burger leek hierin een belangrijke voorwaarde te zijn voor de medewerkers om inclusief te communiceren. Op deze manier kan communicatie afgestemd worden op de behoefte en belangen van de burgers. Een andere randvoorwaarde die genoemd werd was het bewustzijn onder de medewerkers. Hierdoor zouden medewerkers bij iedere handeling zichzelf moeten afvragen of communicatie inclusief genoeg is naar de belevingswereld van de burger. Het bewustzijn sluit aan op de laatst gevonden randvoorwaarde, namelijk zorgvuldigheid. Doordat inclusieve communicatie een proces is wat te maken heeft met onvoorspelbaarheid vraagt dit zorgvuldigheid in de werkzaamheden. Hierbij werd genoemd dat medewerkers de tijd moeten nemen en zo goed mogelijk moeten nadenken of de communicatie inclusief genoeg is geformuleerd. De medewerkers lijken constant zoekende naar de juiste werkwijze als het gaat om inclusieve communicatie. Waaruit mogelijk geconcludeerd kan worden dat een identieke werkwijze voor verschillende situaties niet bestaat. Door variërende omstandigheden en diversiteit zal inclusieve communicatie een proces van maatwerk en flexibiliteit blijven.

Literatuurlijst

- Aasland, A., & Fløtten, T. (2001). Ethnicity and social exclusion in Estonia and Latvia. *Europe - Asia Studies*, 53(7), 1023–1049. doi.org/10.1080/09668130120085029
- Al-Fedaghi, S. (2012). A conceptual foundation for the Shannon-Weaver Model of communication. *International Journal of Soft Computing*, 7(1), 12–19. doi.org/10.3923/ijscmp.2012.12.19
- Amaram, D. I. (2007). Cultural Diversity: Implications For Workplace Management. *Journal of Diversity Management (JDM)*, 2(4), 1–6. doi.org/10.19030/jdm.v2i4.5017
- Bauer, R. A. (1964). The obstinate audience: The influence process from the point of view of social communication. *American Psychologist*, 19(5), 319–328. doi.org/10.1037/h0042851
- Boves, T., & Gerritsen, M. (1995). *Inleiding in de sociolinguïstiek* (1st ed.). Utrecht: Het Spectrum.
- Brooks, R. L. (2012). Cultural Diversity. *Monist*, 95(1), 17–32. doi.org/10.5840/monist20129513
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019). Gemeentegrootte en stedelijkheid. Ontvangen op 3 juni 2020, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/classificaties/overig/gemeentegrootte-en-stedelijkheid>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020, January 1). Hoeveel mensen met een migratieachtergrond wonen in Nederland? Ontvangen op 26 februari 2020, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-mensen-met-een-migratieachtergrond-wonen-in-nederland->
- Chavez, C. I., & Weisinger, J. Y. (2008). Beyond diversity training: a social infusion for cultural inclusion. *Human Resource Management*, 47(2), 331–350. doi.org/10.1002/hrm.20215
- Cobigo, V., Cobigo, V., Ouellette-Kuntz, H., Lysaght, R., & Martin, L. (2012). Shifting our conceptualization of social inclusion. *Stigma Research and Action*, 2(2), 75–83. doi.org/10.5463/sra.v1i3.45
- Cox, T. (1994). *Cultural diversity in organizations : theory, research, and practice* (1st ed.). San Fransisco: Berrett-Koehler.
- Dempsey, N., Bramley, G., Power, S., & Brown, C. (2011). The social dimension of sustainable development: Defining urban social sustainability. *Sustainable Development*, 19(5), 289–300. doi.org/10.1002/sd.417
- Eden, C., Jones, S., Sims, D., & Smithin, T. (1981). The intersubjectivity of issues and issues of intersubjectivity. *Journal of Management Studies*, 18(1), 37–47. doi.org/10.1111/j.1467-6486.1981.tb00090.x
- Engels, F., & Smelser, N. . (1973). *Karl Marx on Society and Social Change: With Selections*. Chicago: University of Chicago press.
- Gerritsen, M., & Claes, M. . (2017). *Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief* (4th ed.). Bussum: Coutinho BV.
- Jackson, C. (1999). Social exclusion and gender: Does one size fit all? *European Journal of Development Research*, 11(1), 125–146. doi.org/10.1080/09578819908426730
- Levitas, R., Pantazis, C., Fahmy, E., Gordon, D., Lloyd, E., & Patsios, D. (2007). *The multi-dimensional analysis of social exclusion*. Ontvangen van <https://dera.ioe.ac.uk/6853/1/multidimensional.pdf>
- Mosselaer, K. Van De, & Mortelmans, D. (2015). 't Antwerps jeugdcentrum is van iedereen. 43(2), 186–211. doi.org/10.5553/TCW/138469302015043002007
- Oosterwaal, A. (2009). Polarisatie in de Nederlandse samenleving en politiek: het integratiebeleid. *Mens En Maatschappij*, 84(4), 369–392.

- doi.org/10.5117/mem2009.4.oost
- Pendlebury, J., Townshend, T., & Gilroy, R. (2004). The Conservation of English Cultural Built Heritage: A Force for Social Inclusion? *International Journal of Heritage Studies*, 10(1), 11–31. doi.org/10.1080/1352725032000194222
- Podnieks, E. (2006). Social inclusion: An interplay of the determinants of health - New insights into elder abuse. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3–4), 57–79. doi.org/10.1300/J083v46n03_04
- Pratschke, J., & Morlicchio, E. (2012). Social Polarisation, the Labour Market and Economic Restructuring in Europe: An Urban Perspective. *Urban Studies*, 49(9), 1891–1907. doi.org/10.1177/0042098012444885
- Rawal, N. (2008). Social Inclusion and Exclusion: A Review. *Dhaulagiri Journal of Sociology and Anthropology*, 2, 161–180. doi.org/10.3126/dsaj.v2i0.1362
- Sanchez-Hucles, J. V., & Davis, D. D. (2010). Women and Women of Color in Leadership: Complexity, Identity, and Intersectionality. *American Psychologist*, 65(3), 176. doi.org/10.1037/a0017459
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1948). A mathematical theory of communication. *The Bell System Technical Journal*, 27(3), 379–423. doi.org/10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x
- Simplican, S. C., Leader, G., Kosciulek, J., & Leahy, M. (2015). Defining social inclusion of people with intellectual and developmental disabilities: An ecological model of social networks and community participation. *Research in Developmental Disabilities*, 38, 18–29. doi.org/10.1016/j.ridd.2014.10.008
- Thayer, L. O. (1968). *Communication and communication systems in organization, management, and interpersonal relations* (D. Richard, Ed.). Homewood: Irwin.
- Van der Pool, E., & Rijnja, G. (2019). Maatwerk in contact: vragen om verschillen bij complexe opgaven *. *Bestuurswetenschappen*, 73(2), 6–10. doi.org/10.5553/Bw/016571942019073002002
- Van der Steen, M., Scherpenisse, J., & Van Twist, M. (2015). *sedimentatie in sturing*. Den Haag.
- van Hal, L., Hermes, J., Koch, K., & Yilmaz, C. (2019). *Kompas voor inclusieve communicatie*. Ontvangen van https://www.kis.nl/sites/default/files/kompas-voor-inclusieve-communicatie_0.pdf
- Van Ruler, B. (2015). Agile public relations planning: The Reflective Communication Scrum. *Public Relations Review*, 41(2), 187–194. doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.11.008
- Vree-van Wagtenonk, C. (2019, December 19). Onderzoek naar inclusieve communicatie in Rotterdam: “De resultaten hebben ons wakker geschud.” | Overheid in contact. Ontvangen op 26 februari 2020, van <https://www.overheidincontact.nl/onderzoek-naar-inclusieve-communicatie-in-rotterdam-de-resultaten-hebben-ons-wakker-geschud/>
- Wasserman, I. C., Ferdman, B., & Gallegos, P. v. (2008). Dancing with resistance: Leadership challenges in fostering a culture of inclusion. *Diversity Resistance in Organizations*, 175–200. doi.org/10.4324/9780203809761

Bijlage 1: topiclijst

Topiclijst Inclusieve communicatie

Altijd vooraf toelichten: informatiebrief en toestemmingsverklaring

Intro:

Gemeente X vindt het belangrijk om op een goede manier met haar burgers te communiceren. Zodat mensen zich gerespecteerd en gehoord voelen, de informatie van de gemeente begrijpen, zich erdoor aangesproken voelen en zich niet buitengesloten voelen. Dat wordt ook wel inclusieve communicatie genoemd.

Door middel van dit interview willen wij meer inzicht krijgen in wat voor u als professional inclusieve communicatie betekent en hoe u daar in uw werk mee bezig bent.

I. TER KENNISMAKING

- Bedankt voor uw deelname aan het onderzoek.
- Vraag de geïnterviewde om kort wat over zijn/haar werk te vertellen.
- Wat maakte dat u met ons in gesprek wil over inclusieve communicatie?

II. INCLUSIE ALGEMEEN

- Welke woorden komen bij u op als u denkt aan inclusie?
- Welke woorden komen bij u op als het gaat om inclusieve communicatie?
 - Welke rol speelt inclusie in uw werk?
 - Kunt u daar voorbeelden van geven?
- Hoe vindt u dat het nu gaat met inclusie binnen de gemeente X?
 - Wat gaat er goed/ waar bent u trots op?
 - Waar maakt u zich zorgen over?
- Op welke manier is gemeente X bezig met inclusie?
 - Op welke manieren communiceert u in uw werk met burgers?

II. CONTACT MET BURGERS BINNEN DE GEMEENTE X

- Wat betekent inclusie voor de manier waarop u met communicatie bezig bent in uw werk
 - Kunt u daar voorbeelden van geven?
- Hoe gaat u om met verschillen tussen burgers?
 - Kunt u daar voorbeelden van geven?
- Hoe wordt er in de communicatie binnen de gemeente rekening gehouden met inclusie?
 - Heeft u wel eens opgemerkt dat er sprake was van exclusie door de communicatie binnen de gemeente?
 - Heeft u hier voorbeelden van?
- Kan u wat vertellen over hoe andere medewerkers binnen de gemeente X aankijken tegen inclusieve communicatie?
 - Denkt u dat inclusieve communicatie door andere medewerkers hetzelfde wordt gezien zoals u dat doet?
 - Op welke manier uit zich dat?
- [In hoeverre houdt de gemeente rekening met diversiteit in de communicatie met de inwoners van X?
- In hoeverre heeft u in uw werk te maken met polarisatie?
 - Zo ja, op wat voor manier?

- Wat zijn veranderingen gedurende de jaren bij dit onderwerp?
- Hoe ziet u de relatie tussen polarisatie en inclusie/inclusief communiceren?

III. RANDVOORWAARDEN INCLUSIEVE(RE) COMMUNICATIE DOOR GEMEENTE X

- Wat vraagt het van u als professional om inclusief te communiceren?
 - Wat heeft u nodig om inclusief te kunnen communiceren?
- Wat vindt u dat er nodig is om inclusief te communiceren?
 - Wat zijn vanuit de organisatie randvoorwaarden?

IV. AFRONDING

Heeft u zelf nog aanvullingen of vragen

Bijlage 2: Planning

Week- nummer	Datum	Wat te doen?	Omschrijving
6	05-02-2020	Eerste bijeenkomst	Een eerste kennismaking met de scriptiegroep. Wat is inclusieve communicatie?
7	Hele week	Lezen van de literatuur	Actief op zoek naar relevante literatuur en het formuleren van een onderzoeksvraag
8	21-02-2020	Tweede bijeenkomst	Tweede bijeenkomst van de scriptiegroep om bronnen te bespreken en discussiëren over onderzoeksvraag
9	Hele week	Start onderzoeksvoorstel	Eerste opzet onderzoeksvoorstel
10	06-03-2020	Derde bijeenkomst	Eerst een gesprek met de scriptiebegeleider individueel over feedback onderzoeksvoorstel. Erna een bijeenkomst met de hele groep om het over voortgang voorstel en andere zaken te hebben.
	06-03-2020	Workshop	2 uur verdere uitleg over het uitvoeren en verwerken van kwalitatief onderzoek
11	11-03-2020	Meeting	Een meeting met de scriptiegroep om het een en ander te bespreken over het onderzoeksvoorstel
	13-03-2020	Concept	Inleveren concept onderzoeksvoorstel
12	Hele week	Feedback	Feedback op concept onderzoeksvoorstel, tijd om het te verbeteren voor het definitief is
	20-03-2020	Vierde (online) bijeenkomst	Onlinebijeenkomst over de feedback op onderzoeksvoorstel(len) en het bespreken van de topiclijst en methoden van onderzoek.
13	27-03-2020	Definitief	Inleveren definitief onderzoeksvoorstel
14	03-04-2020	Workshop	Interviewvaardigheden en transcriberen
15	Hele week	Interview professionals transcriberen	Vier professionals interviewen van gemeente X
16	Hele week	Interview professionals transcriberen	Drie professionals in tweetallen interviewen van gemeente X
17	Hele week	Interview professionals transcriberen	Drie professionals in tweetallen interviewen van gemeente X
18	01-05-2020	Workshop	Analysen en rapporteren
19+20	Hele week	Analyse en rapporteren	Schrijven van scriptie
21	18-05-2020	Concept	Inleveren concept eindversie scriptie

22+23	Hele week	Verbeteren	Feedback verwerken
24	08-06-2020	Definitief	Inleveren definitieve eindversie scriptie
+	<i>Datums nog nader te bepalen</i>	<i>2 bijeenkomsten</i>	<i>Nog 2 bijeenkomsten met de scriptiegroep en scriptiebegeleidster inplannen</i>

Bijlage 3: open- en axiale codes

Open codes	Thema's
Perceptie inclusieve communicatie	1. Perceptie inclusieve communicatie
Randvoorwaarden Inclusieve communicatie 1	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie
Randvoorwaarden Inclusieve communicatie 2	
Intersectionaliteit	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie
Begrijpelijke teksten	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie
Begrijpelijk en herkenbaar beeldmateriaal	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie
Meertalig communiceren bij crisis	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie
Verbetering Inclusieve communicatie	3. Huidige situatie
Communicatiemiddelen	3. Huidige situatie
Onderzoeksmethode	3. huidige situatie
Consensus over inclusie bij professionals	3. huidige situatie
Voorbeeld inclusieve communicatie	3. huidige situatie
Interne communicatie	3. Huidige situatie
Includeren/betrekken van burgers	3. Huidige situatie
Top inclusieve communicatie	3. Huidige situatie
Communicatie verloopt in NL	3. Huidige situatie
Perceptie inclusie	4. Inclusie
Voorbeeld/ ervaring Inclusie	4. Inclusie
Kenmerken inclusie	4. Inclusie
Belang van inclusie	4. Inclusie
Inclusie en diversiteit op de werkvloer	4. Inclusie
Verbetering zichtbaar wat betreft inclusie	4. Inclusie
Beleid voor inclusie vanuit gemeente	4. Inclusie
Rekening houden met verschillende doelgroepen ('	4. Inclusie
Ervaring exclusie	5. Exclusie
Exclusie	5. Exclusie
Diversiteit	6. Diversiteit
Contact Burgers	7. Participatie
Dezelfde groep laat van zich horen	7. Participatie
Participatie	7. Participatie
Polarisatie	8. Polarisatie
Polarisatie n.a.v. exclusie	8. Polarisatie
model NSOB	8. Polarisatie
Polarisatie op social media	8. Polarisatie
Polarisatie nav bv. een aanslag	8. Polarisatie

Bijlage 4: toestemmingsverklaring

TOESTEMMINGSVERKLARING

Naam onderzoek: *Inclusieve communicatie door gemeentelijke overheden*

Verantwoordelijke onderzoeker: *Lineke van Hal*

Uitvoerend onderzoeker: *Jarle van Steinvooorn*

Verklaring deelnemer

Ik heb uitleg gekregen over het doel van het onderzoek. Ik heb vragen mogen stellen over het onderzoek. Ik neem vrijwillig deel aan het onderzoek. Ik begrijp dat ik op elk moment tijdens het onderzoek mag stoppen als ik dat wil. Ik begrijp hoe de gegevens van het onderzoek bewaard zullen worden en waarvoor ze gebruikt zullen worden. Ik stem in met deelname aan het onderzoek zoals beschreven in het informatiedocument.

Toestemming audio opnamen

Ik geef toestemming om (s.v.p. aankruisen wat van toepassing is):

Ja Nee

- ☐ ☐ Audio opnamen van mij te maken voor dit onderzoek en deze opnames op te slaan volgens de geldende regels van de Radboud Universiteit
- ☐ ☐ De geluidsopnamen uit te schrijven (transcriptie)
- ☐ ☐ De anoniem gemaakte transcripten te gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek
- ☐ ☐ De *audio*-opnamen te delen met *de scriptiebegeleider en de medestudent die het transcript maakt*

overige opmerkingen:

Naam: Geboortedatum:.....

Handtekening:

Datum:.....

Verklaring uitvoerend onderzoeker

Ik verklaar dat ik de hierboven genoemde persoon juist heb geïnformeerd over het onderzoek en dat ik mij houd aan de richtlijnen voor onderzoekers zoals verwoord in het protocol van de Ethische Toetsingscommissie Geesteswetenschappen.

Naam: Jarle van Steinvorn

Handtekening:

Datum:.....

TOESTEMMINGSVERKLARING

Naam onderzoek: *Inclusieve communicatie door gemeentelijke overheden*

Verantwoordelijke onderzoeker: *Lineke van Hal*

Uitvoerend onderzoeker: *Jarle van Steinvoorn*

Verklaring deelnemer

Ik heb uitleg gekregen over het doel van het onderzoek. Ik heb vragen mogen stellen over het onderzoek. Ik neem vrijwillig aan het onderzoek deel. Ik begrijp dat ik op elk moment tijdens het onderzoek mag stoppen als ik dat wil. Ik begrijp hoe de gegevens van het onderzoek bewaard zullen worden en waarvoor ze gebruikt zullen worden. Ik stem in met deelname aan het onderzoek zoals beschreven in het informatiedocument.

Naam: Geboortedatum:

Handtekening: Datum:

Verklaring uitvoerend onderzoeker

Ik verklaar dat ik de hierboven genoemde persoon juist heb geïnformeerd over het onderzoek en dat ik mij houd aan de richtlijnen voor onderzoekers zoals verwoord in het protocol van de Ethische Toetsingscommissie Geesteswetenschappen

Naam: Jarle van Steinvoorn

Handtekening Datum:.....

INFORMATIE OVER HET ONDERZOEK

Naam onderzoek: *Inclusieve communicatie door gemeentelijke overheden*

Verantwoordelijke onderzoeker: *Lineke van Hal*

Uitvoerend onderzoeker: *Jarle van Steinvoren*

Inleiding

Wij vragen u om mee te doen aan een wetenschappelijk onderzoek. Meedoen is vrijwillig. Om mee te doen is uw schriftelijke toestemming nodig. Voordat u beslist of u wilt meedoen aan dit onderzoek, krijgt u uitleg over wat het onderzoek inhoudt. Lees deze informatie rustig door en vraag de onderzoeker uitleg als u vragen heeft.

Beschrijving en doel van het onderzoek

Dit onderzoek probeert inzicht te krijgen in hoe de professional aankijkt tegen inclusieve communicatie. Er wordt gevraagd naar ervaringen, opvattingen en eventuele gevoelens professionals.

Wat wordt er van u verwacht?

In dit onderzoek gaat u ervaringen, meningen, opvattingen, gevoelens en gedachten delen met de interviewer. Geen een antwoord is fout bij dit onderzoek.

Vrijwilligheid

U doet vrijwillig mee aan dit onderzoek. Daarom kunt u op elk moment tijdens het onderzoek uw deelname stopzetten en uw toestemming intrekken. U hoeft niet aan te geven waarom u stopt. U kunt tot twee weken na deelname ook uw onderzoeksgegevens en persoonsgegevens laten verwijderen. Dit kunt u doen door een mail te sturen naar L.vanHal@let.ru.nl.

Wat gebeurt er met mijn gegevens?

De onderzoeksgegevens die we in dit onderzoek verzamelen, zullen door wetenschappers gebruikt worden voor datasets, artikelen en presentaties. De anoniem gemaakte onderzoeksgegevens zijn tenminste 10 jaar beschikbaar voor andere wetenschappers. Als we gegevens met andere onderzoekers delen, kunnen deze dus niet tot u herleid worden.

In dit onderzoek worden geluidsopnames gemaakt. Deze opnames worden gebruikt voor data-analyse. Hierdoor kan zonder bias van de onderzoeker resultaten worden gegenereerd uit de gegeven antwoorden van het interview. De geluidsopnames zijn door de unieke stem niet volledig anoniem. Echter, bij het maken van de transcripten worden deze geanonimiseerd. De originele opnames worden verwijderd na het maken van het anonieme transcript.

U krijgt van ons een formulier waarop u toestemming voor het maken en gebruiken van deze opnames kunt aangeven.

Voor de interne administratie van dit onderzoek zijn ook persoonsgegevens nodig, zoals *geboortjaar, woonplaats/wijk, geslacht*. Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor de onderzoeker en de gegevensbeheerders.

We bewaren alle onderzoeks- en persoonsgegevens op beveiligde wijze volgens de richtlijnen van de Radboud Universiteit.

Heeft u vragen over het onderzoek?

Als u meer informatie over het onderzoek wilt hebben, kunt u contact opnemen met *Lineke van Hal*.

Ethische toetsing en klachten

Dit onderzoek is goedgekeurd door de Ethische Toetsingscommissie Geesteswetenschappen van de Radboud Universiteit (ETC-GW nummer 20XX-XXXX)

Heeft u klachten over het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke onderzoeker.

Ook kunt u een klacht indienen bij de secretaris van de Ethische Toetsingscommissie Geesteswetenschappen Radboud Universiteit (etc-gw@ru.nl).

Voor vragen over de verwerking van gegevens in dit onderzoek kunt u contact opnemen met:
dataofficer@let.ru.nl

Toestemmingsverklaring

Als u aan dit onderzoek mee wilt doen, vragen we u een toestemmingsverklaring te ondertekenen. Door uw schriftelijke toestemming geeft u aan dat u de informatie heeft begrepen en instemt met deelname aan het onderzoek.

Bijlage 4: verklaring geen fraude en plagiaat

Print en onderteken dit Verklaring geen fraude en plagiaat formulier en voeg dit formulier als laatste bijlage toe aan de eindversie van de bachelorscriptie die in papieren versie wordt ingeleverd bij de eerste begeleider.

Ondergetekende

Naam: Jarle van Steinvooorn

Studentnummer:

Bachelorstudent Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Letterenfaculteit van de Radboud Universiteit Nijmegen, verklaart met ondertekening van dit formulier het volgende:

- a. Ik verklaar hiermee dat ik kennis heb genomen van de facultaire handleiding (www.ru.nl/stip/regels-richtlijnen/fraude-plagiat), en van artikel 16 “Fraude en plagiaat” in de Onderwijs- en Examenregeling voor de BA-opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen.
- b. Ik verklaar tevens dat ik alleen teksten heb ingeleverd die ik in eigen woorden geschreven heb en dat ik daarin de regels heb toegepast van het citeren, parafraseren en verwijzen volgens het Vademecum Rapporteren.
- c. Ik verklaar hiermee ook dat ik geen teksten heb ingeleverd die ik reeds ingeleverd heb in het kader van de tentaminering van een ander examenonderdeel van deze of een andere opleiding zonder uitdrukkelijke toestemming van mijn scriptiebegeleider.
- d. Ik verklaar dat ik de onderzoeksdata, of mijn onderdeel daarvan, die zijn beschreven in de BA-scriptie daadwerkelijk empirisch heb verkregen en op een wetenschappelijk verantwoorde manier heb verwerkt.

Plaats + datum: Nijmegen 07-06-2020

Handtekening:

