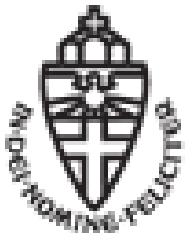
‘*Zeker als overheid moet je voor inclusie zorgen, je bent tenslotte voor iedereen verantwoordelijk*’

Explorerend onderzoek naar hoe professionals van gemeentelijke overheden inclusieve communicatie percipiëren en welke randvoorwaarden inclusief communiceren mogelijk maken.

‘*Certainly as government you have to provide inclusion, after all you are responsible for everyone*’

Exploratory research to discover how professionals of municipal authorities perceive inclusive communication and which preconditions make inclusive communication possible.



Radboud University Nijmegen

Definitieve versie
Bachelorscriptie
Communicatie- en Informatiewetenschappen
Faculteit der Letteren
Roy Ketelaar (s1007052)

Scriptiebegeleider: Lineke van Hal
08-06-2020

Samenvatting

Organisaties met een publieke opdracht, zoals de gemeente, willen iedereen aanspreken en gebruiken hiervoor inclusieve communicatie. Inclusieve communicatie is een meervoudig concept dat veel vraagt van professionals die werkzaam zijn bij een organisatie. In dit explorerend onderzoek wordt er onderzocht hoe professionals van gemeente X inclusieve communicatie percipiëren en welke randvoorwaarden inclusief communiceren mogelijk maken. Aan de hand van een topiclijst zijn online semi-gestructureerde interviews gehouden via beeldbellen met de professionals. Inclusieve communicatie werd door professionals gepercipieerd als communicatie waarbij je iedereen benadert en burgers zich gezien, gehoord, geholpen en begrepen voelen. Alle burgers moeten zich erkent en gerespecteerd voelen als onderdeel van de samenleving. De overheidsprofessionals hebben het gevoel dat de bewustwording van inclusie binnen de gemeente aanwezig is. In de loop van de tijd houdt de gemeentelijke overheid steeds meer rekening met inclusieve communicatie. Randvoorwaarden voor inclusieve communicatie zijn de betrokkenheid van burgers en het communiceren in herkenbare taal.

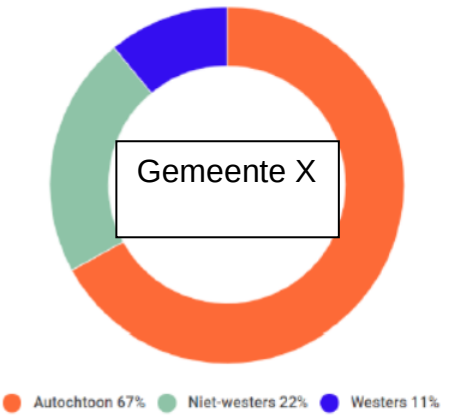
Inhoudsopgave

Samenvatting 2
Aanleiding 5
Theoretisch kader 6
Communicatie 6
Communicerende professionals in publieke organisaties 7
In- en exclusie 9
Diversiteit 10
Polarisatie 11
Inclusieve communicatie 12
Probleemstelling 14
Doelstelling 14
Vraagstelling 14
Methode 16
Instrumentatie 16
Participanten 16
Procedure 17
Resultaten 19
Inclusie en exclusie 19
Percepties op inclusieve communicatie 21
Randvoorwaarden voor inclusieve communicatie 21
Inclusieve communicatie binnen de gemeente X 22
Wat is er nodig om inclusieve communicatie te verbeteren? 24
Discussie 26
Duiding van de resultaten 26
Beperkingen huidig onderzoek 27
Aanbevelingen vervolgonderzoek 27

Duidelijke afsluiting verslag 28
Conclusie 29
Literatuurlijst 30
Bijlage 1 Topiclijst 34
Topiclijst Inclusieve communicatie – versie professionals 34
Bijlage 2 Afbeeldingen 36
Bijlage 3 Toestemmingsverklaring en informed consent 37
Radboud Universiteit 37
TOESTEMMINGSVERKLARING 37
Bijlage 4 Tabellen 41
Bijlage 5 Codeboek 42
Bijlage 6 Verklaring geen fraude en plagiaat 67
Bijlage 6 Beoordelingsformulier Bachelorscriptie 2019-2020 Communicatie- en Informatiewetenschappen 68

Aanleiding

Gemeentelijke overheden hebben te maken met een diverse samenleving, wat het ingewikkeld maakt om iedereen in de communicatie betrekken. Het is van belang dat de gemeente iedereen aanspreekt in de communicatie en niet (onbedoeld) mensen uitsluit. Communicatie kan onbedoeld bijdragen aan gevoelens van uitsluiting of vooroordelen tussen (groepen) burgers versterken' (van Hal, Hermes, Koch & Yilmaz, 2019). Het is van belang om te zorgen voor inclusie: 'de visie op participatie die uitgaat van gelijke mogelijkheden en kansen voor elk individu, ongeacht beperkingen, leeftijd, gender, achtergrond enz. met volledige acceptatie en waardering van de samenleving', aldus Ringersma, van der Feen, Roelofse en Neuijen (2015).



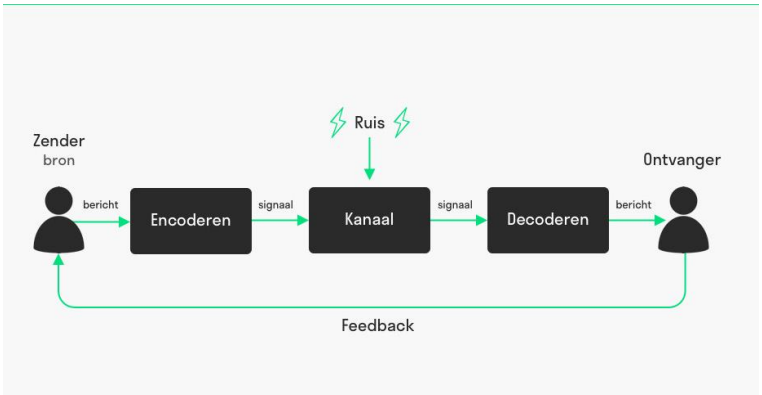
Figuur 1: Inwoners gemeente X verdeeld in allochtoon (niet-westers en westers) en autochtoon (Opvoedinformatie Nederland, 2020).

In Nederland is er sprake van een grote diversiteit van burgers die met elkaar leven in een geïntegreerde samenleving. In de gemeente X leven mensen met diverse culturele achtergronden (*Figuur 1)*, waar een derde van de inwoners van de gemeente een migratieachtergrond heeft (Opvoedinformatie Nederland, 2020). Er moet voorkomen worden dat er versterkte tegenstellingen worden benadrukt, maar zorgen voor inclusiviteit. Dit geldt ook voor andere (groepen) mensen met een achterstand, zo kunnen mensen met een beperking extra ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen in de samenleving. In de boodschap vanuit de overheid moet herkenning voor iedereen ontstaan zodat ze zich aangesproken voelen. Het is van belang om iedereen aan te spreken, ook mensen die moeite hebben met taal. In het proces moet mogelijk worden gemaakt dat belanghebbenden zich gehoord voelen in het definiëren en oplossen van een kwestie (van Hal, 2019). Er moet aandacht worden gegeven aan ieders belangen, waarbij je rekening moet houden met alle overeenkomsten en verschillen van burgers. Inclusieve communicatie nodigt uit om gericht aandacht te geven aan de posities en standpunten van alle betrokkenen. Het is daarom interessant om te kijken naar hoe inclusieve communicatie wordt gepercipieerd door professionals van gemeentelijke overheden en welke randvoorwaarden inclusief communiceren mogelijk maken.

Theoretisch kader

Communicatie

Communicatie is een proces waarbij zowel verbaal als non-verbaal plaatsvindt in het dagelijks leven tussen mensen. Het begrip communicatie is afgeleid van het Latijnse woord *communis,* wat ‘gemeenschappelijk’ betekent. In de communicatie is er sprake van uitwisseling van informatie tussen twee of meer personen. Shannon & Weaver (1948) hebben een communicatiemodel bedacht om schematisch een cyclisch gesprek weer te geven tussen zender en ontvanger (*Figuur 2)*. Een zender is de bron van informatie die via (lichaams)taal een boodschap codeert. De informatie is een boodschap dat een bericht vormt voor de ontvanger. Een boodschap wordt gezonden via een kanaal, zoals bijvoorbeeld face-to-face of (social) media. De bestemmingsplek van de boodschap is de ontvanger. De boodschap wordt gedecodeerd door de ontvanger, wat betekent dat degene de boodschap interpreteert. Het is de bedoeling dat de zender de boodschap zo duidelijk mogelijk codeert zodat de ontvanger geen moeilijkheden ondervindt met het decoderen van de boodschap. Tijdens het communiceren van de boodschap kan er sprake zijn van interne ruis: een storing van het begrijpen van de communicatie waar de zender en ontvanger invloed op hebben. Ook kan er sprake zijn van externe ruis, waarbij er van buitenaf wordt gezorgd voor een bemoeilijkte communicatie. Tenslotte kan intentionele ruis expres een storing veroorzaken.



Figuur 2: Communicatiemodel met zender en ontvanger van Shannon & Weaver (1948).

Het is belangrijk om communicatie goed af te stemmen omdat het voor beide partijen van cruciaal belang is om duidelijk te hebben wat er wordt bedoeld. De ontvanger heeft een eigen referentiekader dat wordt bepaald door de achtergrond van de persoon. Elk individu zal de boodschap anders kunnen interpreteren.

Het zenden van een boodschap is meestal een lineair proces: een bericht van zender naar ontvanger. Het zenden van een bericht in één lijn van zender naar ontvanger zonder enige tussenkomende communicatie heet ook wel synchrone

communicatie. Er is ook diachrone communicatie, waarbij er een zender en ontvanger is met communicatie die alleen een begin- en eindpunt kent (van Ruler, 2015). Hierbij kan de communicatie zorgen voor onder andere het verwerken van feedback. Zo kunnen publieke organisaties luisteren naar burgers om de communicatie aan te passen naar hun wensen. Het is tegenwoordig gebruikelijk voor publieke organisaties om te overleggen met betrokkenen om te komen tot een gezamenlijk besluit. Voor inclusieve communicatie zal er dus gepraat moeten worden door de gemeente met burgers om te zenden en ontvangen via eventuele feedback.

Communicerende professionals in publieke organisaties

Communicatie tussen mensen bestaat overal. In publieke organisaties hoort gecommuniceerd te worden met relaties in de particuliere sector, waarbij ze ook over en met de burgers moeten communiceren. Bleijenbergh, Aarts en Renes (2019) stellen dat het belang van burgerparticipatie vaak wel wordt erkend, maar dat er weinig betekenis aan zit. Wanneer een publieke organisatie participatieprocessen doorloopt en via interactie zoekt naar oplossingen zal dat zorgen voor een groter draagvlak onder de burgers. Gesprekken tussen overheid en burgers vormen een cruciale verbinding voor burgerparticipatie (Bartels, 2013). Het is belangrijk om elkaars verschillen te accepteren en naar elkaar te luisteren om oplossingen bespreekbaar te maken en andere perspectieven te overwegen. Van der Pool en Bruinja (2019) stellen dat de communicatie tussen overheid en burgers onvermijdelijk gepaard gaat met tegenstrijdige belangen, maar dat afstemming nodig is. Het is belangrijk elkaars perspectieven te leren kennen, want er is maatwerk nodig om tot een overeenstemmend beleid te komen.

Drost (2010) wijst op het feit dat kennis noodzakelijk is om te begrijpen hoe de burgers leven. Kennis moet er zijn om professionele hulpverlening te bieden op vertrouwen van de burgers. Inclusieve communicatie nodigt uit om gericht aandacht te geven aan de betrokkenen, ongeacht positie en ideeën. Met alle overeenkomsten en verschillen moet rekening worden gehouden. Er zijn altijd gemeenschappelijke belangen waar communicatie zich op kan richten (van Hal et al., 2019).

De Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB, 2015) geeft de ontwikkeling van overheidsrollen weer in *Figuur 3* met een kwadrant dat horizontaal de relatie *vanuit overheid - vanuit samenleving* weergeeft en verticaal *vanuit resultaten - vanuit randvoorwaarden*. Het handelen van een overheidsorganisatie in samenwerkingen kan door bestuursorganen bepaald worden om een passende rol in te vullen door deze geordende weergave van sturingsperspectieven.



Figuur 3: Ontwikkeling van sturingsperspectieven (NSOB,2015).

Professionals dienen tijdens het werk voor de gemeentelijke overheid rekening te houden met drie dimensies van kwaliteiten: erkenning, vaktechnisch en handeling (Greving, 2015). De erkenning van condities zijn belangrijk voor de professional om zich te buigen over de sociale posities en de maatschappelijke gebeurtenissen die op dat moment spelen binnen de gemeentelijke overheid. Vaktechnische- en handelingsdimensies zijn voor professionals nodig om ondersteuning te kunnen bieden. Overheidsprofessionals dienen te communiceren met verantwoordelijkheidsbesef namens de gemeente. Ze dienen hier binnen de kaders te blijven van de beroepscodes, -profielen, -branche en eventuele -protocollen. Het professionele handelen wordt gekenmerkt door reflectie op de situatie, systematisering door de ervaring, een goede intervisie op de maatschappij en bijscholing voor het streven naar voortdurende kwaliteitsverbetering (NVO, 2014).

Professionals in Nederland – en wereldwijd via de VN – trachten met intensieve samenwerking en het opstellen van verdragen de samenleving te transformeren tot een plek voor iedereen (Moonen, 2015). Hiermee moet voorkomen worden dat er tegenstellingen tussen (groepen) mensen ontstaan die ze verder uiteendrijven. Om de bedreiging van sociale exclusie te voorkomen moeten alle burgers worden omarmd in de samenleving.

In- en exclusie

Inclusie zorgt ervoor dat iedereen in een omgeving ertoe doet, erbij hoort en bijdraagt (Celik, 2020). In het artikel van Celik wijst Lynn Shore, een Amerikaanse collega-managementwetenschapper, erop dat er sprake is van inclusie als mensen betrokken zijn bij een groep en daar hun aandeel in beslissingen hebben. Mensen moeten daarin geaccepteerd, gerespecteerd en gewaardeerd worden waardoor ze zich open, eerlijk en kwetsbaar op kunnen stellen zonder dat anderen daar negatieve gevoelens aan verbinden.

Sociale inclusie is een reeks complexe interacties tussen omgevingsfactoren en persoonlijke kenmerken die kans bieden tot toegang van openbare diensten en goederen. Het is de gewaardeerde ervaring die men door hun sociale rol op basis van leeftijd, geslacht en cultuur kan verwachten in een gemeenschap. Mensen willen in een sociaal netwerk behoren waarbij ze steun ontvangen van anderen (Cobigo, Ouellete-Kunz, Lysaght & Martin, 2012).

Het is belangrijk dat er geen (groepen) burgers in de bevolking worden buitengesloten in de communicatie van gemeentelijke overheden, daardoor moeten de overheidsprofessionals met hun communicatie ervoor zorgen dat er herkenbaar gecommuniceerd wordt naar de burgers toe (van Hal et al., 2019). Rahimy (2018) stelt dat de overheid in haar communicatie moet zorgen voor inclusie van iedereen in de samenleving. Het is volgens haar belangrijk dat mensen worden omarmd in de samenleving en zich als eenheid presenteren. Daarentegen moet uitsluiting van burgers worden voorkomen, want iedereen moet worden gepresenteerd als onderdeel van de samenleving. Insluiting creëert een eenheid, terwijl uitsluiting zorgt voor tegenstrijdigheid tussen (groepen) mensen.

In het artikel van Rawal (2008) worden de termen sociale inclusie en sociale exclusie besproken. Sociale inclusie is het insluiten in de samenleving van alle mensen, dus ook minderheden als gehandicapten en allochtonen. Volgens de wet heeft iedereen dezelfde rechten en plichten dan alle burgers, waardoor ze deel moeten zijn van de samenleving door goede integratie. Deze samenhang in de maatschappij wordt sociale cohesie genoemd (Rimmerman, 2013). Sociale uitsluiting staat voor het omwille van één of meerdere kenmerken isoleren van (groepen) mensen van de samenleving. Ze worden geblokkeerd van kansen en middelen die normaal

gesproken beschikbaar zijn voor iedereen met dezelfde rechten. Voor sociale integratie en naleving van mensenrechten is het belangrijk dat elke burger in de samenleving wordt betrokken, zodat er geen sprake is van uitsluiting. Volgens Aasland en Flotten (2000) wordt sociale exclusie vaak gekenmerkt door economische, sociale, culturele en politieke invloeden. Vaak valt er aan de levensomstandigheden van de burgers te zien dat (groepen) mensen worden uitgesloten van rechten in de maatschappij.

Door inclusie ontstaat er een omgeving die verschillende perspectieven, stijlen en ervaringen erkent en verwelkomd zodat iedereen zijn potentieel kan bereiken. Inclusie moet worden aangedreven door zowel top-down management als bottom-up engagement. Winters (2014) verwoordde het verschil in diversiteit en inclusie als '*Diversity is about counting heads, inclusion is about making heads count'.* Met diversiteit gaat het erom dat je iedereen mee laat tellen, daarentegen gaat het bij inclusie erom dat iedereen ook écht mee telt. Voor inclusieve communicatie is het van belang om alle doelgroepen in zicht te hebben. Als gemeentelijke overheid ben je verantwoordelijk dat iedereen zich aangesproken voelt, daarom moet iedereen mee tellen.

Diversiteit

Diversiteit wijst erop dat er in de samenleving verschillen zijn tussen burgers. Beleid wordt gemaakt op het gebied van diversiteit door rekening te houden met allerlei verschillen. Toch is dat lastig aangezien het een breed begrip is die verschillen als man-vrouw, homo-hetero, hoogopgeleid-laagopgeleid en de leeftijd aan kan duiden. Ook is het zo dat regionale en individuele verschillen diversiteit nog breder maakt. Diversiteit kan niet worden bepaald door één fenomeen, bijvoorbeeld etnische achtergrond, omdat voor de ene persoon weer meer maatwerk nodig is dan de ander (Ensie, 2017).

Je identiteit bepaalt wie je bent. Mensen voelen zich vaak met meerdere identiteiten verbonden (Verkuyten,2010). Etniciteit is de sociale identiteit die mensen met zich meebrengen met hun verbonden bevolkingsgroep. Nederland is een land met een hoge culturele diversiteit, waarbij elke etniciteit eigen kenmerken heeft. Mensen met een migratieachtergrond die leven in Nederland hebben op zijn minst één ouder

geboren in het buitenland, ze werden in de wetenschap ‘allochtonen’ genoemd (CBS,1999). De term is door het CBS (2019) in 2016 veranderd naar ‘personen met een migratieachtergrond’, de definitie blijft hetzelfde. Diversiteit is veel meer dan alleen etniciteit en mensen met een migratieachtergrond, maar zijn wel onderdeel ervan.

Het begrip superdiversiteit is in Nederland geïntroduceerd door voormalig politicus Dirk Geldof (2013). Geldof stelt dat de maatschappij is veranderd door migratie. Bij superdiversiteit gaat het om het nadrukkelijk agenderen van diversiteit die binnen diversiteit een rol speelt (Hogeschool Rotterdam, 2018). Door de hoge mate van diversiteit in steden is er een groot aantal mensen met verschillende culturele en sociale achtergronden, waardoor er bevolkingsgroepen ontstaan. Het is belangrijk dat er aandacht wordt besteed aan de verschillende achtergronden in een gemeenschap om te begrijpen hoe je het beste met elkaar communiceert (Knibbe, 2017). Intersectionaliteit, ook wel kruispuntdenken genoemd, is een term die in verband wordt gebracht met de erkenning aan het feit dat iedereen in de samenleving behoort tot verschillende maatschappelijke groepen (Wekker, z.d.). Onze verschillende identiteiten beïnvloeden elkaar op allerlei niveaus waardoor we te maken krijgen met discriminatie of machtsposities (Pierik, 2019). Met de aanwezigheid van verschillende groepen in steden is er een grotere kans tot uitsluiting van bepaalde (groepen) mensen. In Rotterdam gebeurde dit bijvoorbeeld (onbedoeld) in een video waarin vooral autochtone Nederlanders als leiders werden afgebeeld, terwijl het merendeel van de kinderen bicultureel was. Onbedoeld zou de boodschap ontstaan dat een leidende rol voor mensen met een migratieachtergrond niet is weggelegd (de Vree- van Wagtendonk, 2019).

Polarisatie

Er is sprake van polarisatie wanneer er een conflict heerst tussen (groepen) mensen. Wanneer er versterkte tegenstellingen tussen partijen of bevolkingsgroepen worden benadrukt is er ook sprake van polarisatie. Oosterwaal (2009) beschrijft in haar artikel de bevindingen van sociale polarisatie op Nederlands’ integratiebeleid. Oosterwaal stelt dat er in Nederland burgers met verschillende achtergronden samenleven. Er heerst in Nederland al vanaf 1998 een stabiele sociale polarisatie, in

tegenstelling tot de politiek. Polarisatie wordt geïntensiveerd als de afstand tussen posities van partijen groter wordt. Wanneer deze extreme posities innemen, zal de polarisatie sterk toenemen (Achterberg, 2006). De politieke polarisatie laat een sterke indruk zien op het integratiebeleid van Nederland, terwijl de sociale polarisatie erg vlak is en nagenoeg stabiel blijft.

Polarisatie en maatschappelijk onbehagen kunnen ervoor zorgen dat de samenleving onder druk komt te staan (Ministerie van Algemene Zaken, 2019a). Voor de overheidscommunicatie is het belangrijk om zich te richten op het insluiten van mensen om ze vertrouwen in de overheid te laten houden. Het kan zijn dat er een tegenstrijdigheid zal zijn tussen de overheid en burgers. Het verschil in mening kan worden vergeleken met het wij tegen zij denken om de tegenstrijdigheid tussen twee partijen te duiden (Ghorashi, 2009). Hierdoor zullen vooral reacties op elkaar ontstaan om het tegen elkaar op te nemen in plaats van het met elkaar te doen en in dialoog te gaan. Polarisatie zorgt op deze manier voor een aanduiding tussen voor- en tegenstanders. Voor gemeentelijke overheden is het een doel om inclusief te communiceren en polarisatie te voorkomen.

Vooroordelen tussen groepen mensen kunnen bijdragen aan een versterkte vorm van polarisatie (Achterberg, 2006). Het is belangrijk voor publieke organisaties om met hun communicatie naar burgers rekening te houden op de communicatierichting, bijvoorbeeld via de diachrone communicatievorm. Er moet gekeken worden naar eigen ideeën en belangen, maar ook naar de overeenkomsten en verschillen vergeleken met de andere partij. Alle partijen moeten gehoord worden.

Inclusieve communicatie

Met inclusieve communicatie moet voorkomen worden dat mensen (onbedoeld) worden buitengesloten in de communicatie van de overheid. Het is ook wenselijk om polarisatie tegen te gaan om niet onnodig conflicten te versterken tussen (groepen) mensen binnen de gemeente. Polarisatie gaat vooral om verschillen aan te duiden en niet de overeenkomsten. Het is voor de gemeente niet wenselijk dat er groepen ontstaan die lijnrecht tegenover elkaar staan met tegenstrijdige belangen, hiervoor is inclusief communiceren en extra aandacht voor kwetsbare groepen noodzakelijk (Ministerie van Algemene Zaken, 2019b).

Inclusieve communicatie kan begrepen worden als ‘*een proces dat mogelijk maakt dat belanghebbenden zich erkend, gerespecteerd en deelgenoot voelen in het definiëren en oplossen van de kwestie waar de communicatie zich op richt’* (van Hal et al., 2019). Het is een proces dat mogelijk maakt dat belanghebbenden zich gehoord voelen in het definiëren en oplossen van een kwestie. Het nodigt uit om aandacht te geven aan ieders belangen en om rekening te houden met de overeenkomsten en verschillen van alle betrokkenen (van Hal et al., 2019). Het is noodzakelijk om zo inclusief mogelijk te communiceren met elkaar, zeker vanuit gemeentelijke overheden.

Probleemstelling

Doelstelling

De doelstelling voor dit explorerend onderzoek is om meer een idee te krijgen hoe inclusieve communicatie door professionals van gemeentelijke overheden wordt gepercipieerd. De ervaringen die de professionals wel of niet hebben met inclusieve communicatie moeten worden bekeken. De percepties van de professionals moeten bijdragen om voor gemeentes tot meer inzicht te komen hoe gemeentelijke overheden met inclusieve communicatie om moeten gaan. Er moet bekeken worden welke randvoorwaarden bestaan om inclusieve communicatie mogelijk te maken.

Vraagstelling

Om te komen tot het volledig beantwoorden van de onderzoeksvraag wordt gekeken naar hoe de professionals inclusieve communicatie percipiëren en welke randvoorwaarden inclusief communiceren mogelijk maken.

De communicatie van de overheid wordt gemaakt door professionals, waardoor het belangrijk is om te kijken hoe zij inclusieve communicatie interpreteren in de eerste deelvraag: *'Hoe wordt door professionals die werkzaam zijn voor gemeentelijke overheden inclusieve communicatie gepercipieerd?'.*

De professionals die werken voor gemeentelijke overheden hebben ervaringen met communicatie binnen de gemeente. Het is belangrijk om duidelijk te krijgen wat de ervaringen zijn en wanneer er wel of niet sprake is van inclusieve communicatie. De deelvraag om het perspectief op ervaringen van de professionals met inclusieve communicatie weer te geven is er de deelvraag: '*Welke ervaringen hebben overheidsprofessionals wel of niet met inclusieve communicatie?'.*

Vanuit het perspectief van de professionals die werken voor de gemeentelijke overheid zijn randvoorwaarden ontstaan om inclusieve communicatie mogelijk te maken: '*Welke randvoorwaarden voor inclusieve communicatie bestaan er volgens professionals die werken voor gemeentelijke overheden?*'.

Uiteindelijk kan er antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag: '*Hoe percipiëren professionals die werkzaam zijn voor gemeentelijke overheden inclusief communiceren en wat zijn volgens hen randvoorwaarden voor inclusieve*

communicatie?'. Er zal worden gekeken naar hoe professionals die werken voor gemeentelijke overheden inclusieve communicatie percipiëren en welke randvoorwaarden inclusief communiceren mogelijk maken.

Methode

Instrumentatie

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden werd kwalitatief onderzoek verricht in de vorm van interviews. Allereerst werd er literatuuronderzoek verricht om de theoretische inbedding van het vraagstuk samen te stellen. Hierdoor werd meer inzicht verkregen over onderwerpen als inclusieve communicatie, inclusie, diversiteit en polarisatie. Deze literatuur werd opgenomen in het opstellen van de topiclijst voor het semi-gestructureerde interview. Voor het verzamelen van data voor kwalitatief onderzoek was het nodig om veldonderzoek (*fieldresearch)* te doen bij de gemeente X en gemeente Y. Gemeente X behoort tot één van de grootste gemeentes van Nederland met meer dan 100.000 inwoners en kent een grote diversiteit aan burgers. Gemeente Y heeft net als gemeente X meer dan 100.000 inwoners en behoort ook tot de grootste gemeentes van Nederland. Door interviews te houden met professionals van de gemeente X kwamen we te weten hoe zij inclusieve communicatie percipiëren. We kwamen erachter of ze er wel of niet mee bezig zijn in hun werk en wat volgens hen randvoorwaarden zijn die inclusieve communicatie mogelijk maken. De interviewer was zelf aanwezig bij het interview, samen met iemand die notulen maakte en het interview op nam. Door het coronavirus was het alleen mogelijk om online interviews te houden door middel van beeldbellen. Er werden opnames gemaakt tijdens het beeldbellen om ook non-verbale communicatie te zien. Het was belangrijk om open vragen te stellen en de antwoorden niet te sturen voor valide onderzoek. Tijdens het onderzoek moet er worden gemeten wat er beoogt te worden gemeten dus moesten de perspectieven van de respondenten zo duidelijk mogelijk worden uitgelicht door open vragen te stellen.

Participanten

In totaal deden zes participanten mee aan de interviews en is er een interview uit een andere gemeente toegevoegd om de betrouwbaarheid te vergroten. De professionals die zijn geïnterviewd zijn allen werkzaam binnen de gemeente X of werken in opdracht voor de gemeente, waarmee scriptiebegeleider Lineke van Hal contact mee op had genomen. Het gaat om type professionals als beleidsadviseurs, communicatieadviseurs en communicatiestrategen (*Tabel 1*).

Tabel 1. De respondenten van het kwalitatieve onderzoek weergegeven. De anonieme respondenten zijn genummerd en hun functies binnen de gemeente genoteerd.

Respondent-nummer	**Functie**
Respondent 1	Beleidsadviseur bij gemeente Y
Respondent 2	Beleidsadviseur bij gemeente X
Respondent 3	Beleidsadviseur bij gemeente X
Respondent 4	Communicatieadviseur bij gemeente X
Respondent 5	Communicatieadviseur bij gemeente X
Respondent 6	Communicatieadviseur bij gemeente X
Respondent 7	Communicatiestrateeg bij gemeente X

Om een goed beeld te schetsen is een goede verdeling van participanten die werken vanuit beleid, advies en uitvoering nodig. De participanten waren allemaal vrouwelijk. Ze werden niet specifiek geselecteerd op basis van leeftijd of afkomst. Deze interviews werden in overeenstemming met de participanten opgenomen doordat ze de informed consent en toestemmingsverklaring (toegevoegd als bijlage) hadden ingevuld om anoniem deel te nemen aan het interview. De data zijn gebruikt door de studenten die werken aan de scriptie om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

Procedure

Met behulp van literatuuronderzoek werd een topiclijst samengesteld om in grote lijnen duidelijk te hebben waar het interview op werd gebaseerd. De topiclijst werd de leidraad om als onderzoekinstrument te fungeren en duidelijk te krijgen wat de percepties van professionals waren op inclusieve communicatie in de gemeente X. De professionals begrepen welke termen er worden gebruikt in hun vakgebied, dus de academische termen werden tijdens het interview gebruikt. Door open vragen te stellen wilden we ervoor zorgen dat de respondenten hun perspectieven vrij kunnen schetsen, wat cruciaal is voor de interne validiteit. De interviews waren semi-gestructureerd: de formulering van vragen lag vast, maar de volgorde van de open gestelde vragen lag niet per se vast. Zo kon er altijd doorgevraagd worden als de respondent iets interessants zei, waardoor we veel gedetailleerde informatie kregen.

Met de interviews werd geprobeerd om beter inzicht te krijgen hoe professionals inclusieve communicatie percipiëren en welke randvoorwaarden dit mogelijk maken.

De professionals werden per mail uitgenodigd om tussen week zeventien en twintig van kalenderjaar 2020 aan ons interview mee te werken. De interviews vonden door toedoen van het coronavirus online plaats via beeldbellen en duurden ongeveer een uur. De interviews werden afgenomen door twee personen, waarbij één iemand het interview leidde en de ander notulen maakte en het gesprek op nam om te kunnen transcriberen. Zes interviews zijn afgenomen door de interviewers zelf binnen gemeente X en uiteindelijk is er één interview in een andere context maar met dezelfde terminologie uit gemeente Y toegevoegd om de betrouwbaarheid te vergroten. In totaal zijn er dus zeven interviews meegenomen in het onderzoek. Alle interviews werden gelijk getranscribeerd, geanalyseerd en gerapporteerd na zelfreflectie van het interview in tweetallen voor de validiteit. De data werd beoordeeld door een tweede beoordelaar. Kwalitatief onderzoek is een iteratief proces, dus het was nodig om vroeg te beginnen met analyseren en rapporteren en dit constant te blijven herhalen. Notities over het interview werden bijgehouden in een logboek om de betrouwbaarheid te garanderen. Hierin werden ook mogelijke voorgedane incidenten genoteerd.

De interviews werden getranscribeerd om duidelijk te krijgen wat er in het interview was gezegd. Aan het getranscribeerde interview zijn open codes verbonden aan interessante tekstfragmenten. Alle codes werden met elkaar vergeleken en door axiaal te coderen waren alle codes ingedeeld in thema's om de intersubjectiviteit te bekijken. Dit werd gedaan in andere tweetallen dan de interviews voor de validiteit. Het was een iteratief proces waardoor vele stappen zijn herhaald en codes steeds kunnen veranderen. Uiteindelijk kon er selectief codeert worden doordat de categorieën tussen alle gevonden codes verdeeld zijn. Relaties tussen de data kon hierdoor gelegd worden in de resultaten. De resultaten konden overeenkomsten in perspectief zijn om het goede uit te lichten, maar ook verschillen in perspectief tussen professionals om reden te hebben tot verbetering en eventueel vervolgonderzoek. Citaten werden hierbij geredigeerd omdat spreektaal vaak warrige zinnen opleverde.

Resultaten

Om tot de perceptie van inclusieve communicatie door de professionals van de gemeente X te komen zijn er semi-gestructureerde interviews gehouden met behulp van een topiclijst. Tijdens de interviews zijn belangrijke thema's over inclusieve communicatie uitgelicht om achter de perceptie van de professionals te komen.

Inclusie en exclusie

De meerderheid van de respondenten percipieerde inclusie als het gelijk behandelen van iedereen in de samenleving: '*Iedereen telt gewoon mee he!'* (respondent 7). Vier van de zes respondenten benoemen als kenmerk van inclusie dat er niemand buitengesloten wordt. Je moet rekening houden met de diversiteit aan mensen die je allemaal gelijke kansen moet bieden. Respondenten 4, 5 en 7 stelden dat je rekening moet houden met een ander en je uiteindelijk voor hen communiceert. Uiteindelijk houden alle respondenten in gedachten voor wie ze werken:' *Je maakt toch beleid voor X'ers, het is belangrijk dat je er dan ook voor iedereen bent',* aldus respondent 4. Opmerkelijk was dat respondent 4 hier geen verschil in doelgroepen wil maken: '*Als je verschillen gaat maken denk ik dat je niet inclusief bent'.* Deze respondent vindt het van belang om even inclusief te communiceren naar iedereen. Tegenovergesteld was de argumentatie van respondenten 5 en 7 die opmerkten dat ze wél rekening houden met de doelgroep die ze aanspreken. Zo stelde respondent 5: '*Het is belangrijk dat je rekening houdt met een ander en beseft dat er verschillen zijn tussen wat al die mensen maakt en dat ze meedoen en zich betrokken voelen in de maatschappij*'. Uiteindelijk zijn alle respondent het wel met elkaar eens: '*Zeker als overheid moet je voor inclusie zorgen, je bent tenslotte voor iedereen verantwoordelijk'* vertelde respondent 5. De gemeente is verantwoordelijk voor het gevoel dat de burgers zich betrokken voelen.

Het gevoel leeft bij respondent 4 dat inclusiviteit ook goed in het DNA zit binnen de gemeente: '*Je bent er voor je gevoel altijd mee bezig, ongeacht wat je communiceert'.* De respondenten die voor een langere tijd dan vijf jaar werkzaam zijn bij de gemeente beaamden dat de werknemers steeds inclusiever zijn gaan werken. De meerderheid van de respondenten gaf aan dat er met alle doelgroepen wel rekening wordt gehouden, respondent 4 stelde: *'Volgens mij hebben we alle*

doelgroepen wel in beeld en hebben we er gewoon echt contact mee'. Er werd aangegeven dat er heel veel verschillende doelgroepen zijn, waarbij elk persoon wel in 'een hokje' geplaatst kan worden. Twee van de respondenten gaven expliciet aan dat werknemers binnen de gemeente zelf nog niet inclusief genoeg zijn: '*Het is nog geen doorsnee van gemeente X'* (respondent 2). Voor hoogopgeleide functies zouden er nog te veel witte hoogopgeleide mannen werken, terwijl er voor maatschappelijke ontwikkeling weer een overschot aan vrouwen is. Voor het kijken naar inclusie binnen bepaalde wijken werd aangegeven dat dit het best is om per wijk te bekijken, aangezien er verschillen zijn binnen de gemeente.

Exclusie werd gepercipieerd als het onbewust en onbedoeld buitensluiten van burgers tijdens communicatie vanuit de gemeente. Alle respondenten gaven aan dat ze mensen niet willen uitsluiten in hun communicatie, maar dat dit wel onbewust kan gebeuren. Een voorbeeld is dat er eens een boodschap niet goed geformuleerd was waardoor een bepaalde groep mensen het gevoel hadden dat ze er buiten vielen. Exclusie gebeurt wel vaker onbewust, alleen weten burgers niet altijd wat ze er tegen moeten doen: '*Daar ben ik ook van overtuigd', aldus respondent 7.* Respondent 3 gaf aan dat '*we wel weten dat er steeds meer groepen mensen zijn die niet helemaal het gevoel hebben dat ze meedoen en gelijke kansen hebben'.* De meerderheid van de respondenten gaf aan wel het gevoel te hebben dat de gemeente hierin stappen maakt. Door de verdere digitalisering wordt er extra aandacht gegeven om (groepen) mensen die niet digitaal zijn uit te sluiten, hiervoor was het eerdergenoemde servicepunt ingericht.

De respondenten gaven aan dat ze eerdere ervaringen konden delen van mensen die een afkeer tegen de overheid hebben of mensen die tegenover de samenleving komen te staan. *'Je hebt wat groepen die verder van de overheid af staan en wat moeilijker bereikbaar zijn. Je merkt dat mensen in een wijk verder af kunnen staan van de overheid door de mensen die er wonen',* merkte respondent 5 op. Ze houden er rekening mee dat er altijd wel exclusie kan voorkomen: '*er is altijd wel een bepaalde groep mensen die een afkeer blijft houden van alles wat de gemeente doet'.* De respondenten verwachten dat er altijd wel exclusie voor zal komen. Alle respondenten vinden wel dat exclusie moet worden voorkomen waar dat kan, want exclusie kan onbedoeld tot polarisatie leiden.

Percepties op inclusieve communicatie

Alle respondenten gaven aan dat zij inclusieve communicatie percipiëren als belangrijke communicatie die gericht moet zijn aan iedereen binnen de gemeente. De meerderheid vertelde hierbij dat ze '*in ieder geval iedereen op een manier benaderen zodat ze zich erkent en gerespecteerd voelen waardoor ze zich onderdeel van het onderwerp gaan voelen'* (respondent 3). De meerderheid van de respondenten stelde dat het noodzakelijk is om te communiceren met burgers om ze '*gezien, gehoord, geholpen en begrepen te laten voelen'* (respondent 7). Iedereen binnen de gemeente moet meetellen.

Wanneer er gevraagd werd wat voor woorden er bij de respondenten op kwamen als ze denken aan inclusieve communicatie werd er heel divers antwoord gegeven. Een aantal punten die tweemaal benoemd werden zijn gelijke behandeling, denken vanuit een ander en het taalgebruik. Respondent 6 verwoordde een algemene opvatting van de meerderheid van de respondenten en stelde '*dat je naar de mensen moet luisteren om op een respectvolle manier met ze samen te werken'*. Het is van belang om te de burgers te horen.

Volgens drie van de zes respondenten is inclusiviteit steeds belangrijker aan het worden bij gemeentelijke overheden. Er zijn steeds meer doelgroepen bekend en er heerst minder een taboe op om er voor uit te komen: '*De laatste jaar hebben we ons steeds meer verdiept in bijzondere doelgroepen en dat zijn ook mensen die iets meer nodig hebben dan ons standaard maatwerk'*, aldus respondent 7. Respondent 4 vulde aan door te stellen dat '*het niet meer de jaren 90 is, het is zoveel meer en er zijn zoveel diverse doelgroepen waar je aan moet denken zodat het wel inclusief is voor iedereen'.* Inclusief communiceren wordt dus steeds breder voor de gemeente. Het kruispuntdenken van de verschillende doelgroepen wordt ook steeds vanzelfsprekender binnen de gemeente.

Randvoorwaarden voor inclusieve communicatie

Een randvoorwaarde om inclusief te communiceren is dat er betrokkenheid van burgers heerst tijdens de communicatie vanuit de gemeente. Er moet volgens professionals geluisterd worden om een beter inzicht te krijgen in de leefwereld van burgers. Vier van de zes respondenten vinden het belangrijk dat je nadenkt wat je

communiceert en aan wie, zodat de burgers zich onderdeel van de samenleving voelen. Uiteindelijk is het nodig om te weten of de communicatie werkt, respondent 7 vertelde: '*Je moet goed in je achterhoofd houden wat de ander voor een vragen kan hebben en toetsen of je over komt natuurlijk*'. Je moet als gemeente controleren of de boodschap aangekomen is bij de burgers.

Volgens de professionals die we geïnterviewd hebben is een randvoorwaarde voor inclusieve communicatie de communicatie in herkenbare taal. Het taalgebruik van de gemeente moet begrijpelijk zijn voor iedereen, daarom is het makkelijk om te communiceren in '*Jip en Janneke taal'* (respondent 2). Volgens alle respondenten wordt het beleid binnen de gemeente X gevolgd dat communicatie naar de burgers toe op B1-niveau gebeurt. Echter, opvallend is dat respondent 2 aan gaf dat dit niet altijd na wordt geleefd. Intern in de beleidsstukken en extern in de openbare raadsbrieven van de gemeente wordt nog te moeilijke taal gebruikt.

De meerderheid van de professionals gaf aan dat meertaligheid in een crisissituatie een goede optie is, waardoor de communicatie vanuit de gemeente nu ook wordt vertaald naar het Engels, Turks en Arabisch om mensen bewust te maken van de situatie tijdens corona. '*De gemeente X vertaalt nooit, maar dit (de Coronacrisis) is een uitzonderlijk belangrijke situatie dat het nu wel gebeurt'*, aldus respondent 7. Om inclusief te communiceren helpt het ook als er in foto's en video's een afspiegeling van de diversiteit in de samenleving weer te geven. '*Het moet herkenbaar zijn vanuit de samenleving, niet dat er alleen maar witte, hoogopgeleide hetero burgers zichtbaar zijn. Het moet een duidelijke afspiegeling zijn van de diversiteit in de samenleving',* stelde respondent 2. Niet alleen de communicatie in woorden moet herkenbaar zijn, maar ook in beeldtaal. Beeldtaal wordt naar voren gedragen als een middel om de communicatieboodschap begrijpelijk en divers te maken voor iedereen. Internationale studenten, expats en burgers met een migratieachtergrond begrijpen niet altijd de Nederlandse taal voldoende genoeg.

Inclusieve communicatie binnen de gemeente X

Binnen de gemeente wordt volgens de respondenten inclusieve communicatie over het algemeen goed begrepen. '*Binnen de gemeente zijn ongeveer 100 communicatieprofessionals werkzaam, die spreek ik niet allemaal maar ze zijn toch*

op hun eigen manier hier mee bezig', aldus respondent 6. De meerderheid van de respondenten gaf aan dat binnen de gemeente wel bewustwording aanwezig is bij de meerderheid van de collega's, hier zijn ze trots op. Ze vinden dat het goed gaat, al wordt wel eens inclusiviteit vergeten. '*Het is natuurlijk een gemeente van 3000 man en iedereen zit een beetje in zijn eigen perspectief, net als wij, en denkend vanuit het eigen kringetje. Als je niet ermee te maken hebt, hoe wil je het dan 1,2,3 in je DNA krijgen. Niet inclusief communiceren is dus geen onwil'*, stelde respondent 2. Het gevoel leeft bij de meerderheid van de respondenten dat in de loop van de tijd de burgers steeds meer betrokken worden bij de gemeente. '*Inclusief communiceren leeft eigenlijk al wel heel erg sinds ik hier ben'*, vertelde respondent 6. Ze houden dan ook in hun achterhoofd voor wie ze communiceren, stelde respondent 2: '*Als je bedenkt dat we werken voor de stad moeten we bedenken wat de stad nodig heeft in plaats van wat wij denken dat nodig is*'. Zo is de gemeente niet alleen digitaal gaan werken, maar is er speciaal voor burgers die het nodig hebben een servicepunt ingericht in het stadskantoor waar ze te woord worden gestaan en geholpen met hun probleem. '*Burgers kunnen er terecht voor allerlei vragen aan de overheid in het algemeen, dus niet alleen de gemeente. Als iemand het lastig vindt om digitaal te werken en er moet iets geregeld worden dan wordt er van A tot Z geholpen zeg maar',* stelde respondent 7. De respondenten vinden vanuit de gemeente dat het van belang is dat iedereen wordt geholpen, hierbij is het idee van de overheid in de loop van de jaren wel veranderd volgens respondent 7: '*In het verhaal van de stad is het gewoon veranderd. Volgens het NSOB-model is de rol van de overheid sterk veranderd. Vroeger vertelden ze je precies wat je moest doen, dit is nu een samenwerkende overheid geworden die aan het netwerken is'.* Tegenwoordig is er veel meer sprake van een samenwerkende overheid, wat ook valt af te leiden uit *Figuur 3*.

Alle respondenten hebben het gevoel dat er bij de rest van de medewerkers ook wel inclusief gecommuniceerd wordt. In de interviews kwam naar voren dat respondent 7 met als functie communicatiestrateeg (*Tabel 1*) opmerkte dat '*het inclusief communiceren al in onze genen zit omdat we rekening houden van wie en voor wie we het doen, alleen de projectleiders hebben daar niet altijd trek in.'* Respondent 5, met als functie communicatieadviseur, merkte op dat collega's het niet altijd in de gaten hebben dat ze niet inclusief communiceren, maar ze elkaar hier wel op

aanspreken en het besef dan aanwezig is. De gemeente is steeds meer integraal gaan samenwerken, hierin wordt opgemerkt dat in het sociale domein, waaronder de communicatieprofessionals vallen, meer aandacht wordt gegeven aan inclusieve communicatie dan het ruimtelijke domein. '*Met de collega's waar ik mee te maken hebben zit het wel in het DNA, daar denken we samen over na en natuurlijk streven we allemaal naar hetzelfde doel'*, zei respondent 4, ook communicatieadviseur bij de gemeente X. Binnen de gemeente heerst er volgens meerdere respondenten een grote diversiteit in de banen met een lager inkomen. Hoe hoger de functie, des te minder diversiteit op de werkvloer. Respondent 6 meldde dat ze binnen de gemeente er heel erg mee bezig zijn: '*Ik vind dat we als gemeente X daar heel goed mee bezig zijn, bijvoorbeeld met anoniem solliciteren en het aannemen van diverse mensen'.* Er wordt dus rekening gehouden binnen de gemeente met de diversiteit van mensen.

Eén van de drie communicatieadviseurs gaf aan dat er intern niet altijd inclusief gecommuniceerd wordt: '*Er zijn altijd wel beleidsambtenaren die snel iets als een PDF op de site zetten, terwijl dit niet mag. Dan stuit je dus wel eens op weerstand door de communicatie. Het is belangrijk om dat soort informatie te herhalen*.' Bij één van de twee beleidsadviseurs werd ook opgemerkt dat de beleidsstukken niet altijd begrijpelijk zijn voor de gemiddelde burgers: '*Als je de beleidsstukken zoals de raadsbrief van de gemeente leest dan krijg je nog steeds heel wollig taalgebruik en dat is vaak overstijgend op de bovenafdelingen. Je hebt dan vaak het gevoel dat er dingen in staan waar de gemiddelde X'er geen flauw benul van heeft, terwijl ze daar wel voor bedoeld zijn.*' De communicatie van de beleidsstukken moet volgens de meerderheid van de respondenten ook op B1-niveau plaatsvinden.

Wat is er nodig om inclusieve communicatie te verbeteren?

Wanneer er gevraagd wordt wat er nodig is om inclusieve communicatie binnen de gemeente X te verbeteren dan komen alle respondenten met suggesties. Drie van de zes geïnterviewden vonden dat er vaker gesproken moet worden met de mensen om hun leefwereld te begrijpen, waarbij ze denken aan sleutelfiguren binnen de wijken die het vertrouwen van burgers genieten. Ook is het van belang om tijdens participatiebijeenkomsten niet steeds dezelfde gezichten te zien om een beeld te krijgen vanuit de hele bevolking. '*Wat nu vaak gebeurt, is dat steeds dezelfde*

personen op komen dagen waardoor je nog steeds niet weet wat er bij iedereen speelt', merkte respondent 6 op. Deze respondent stelde ook dat '*digitalisering nog wel kan gaan helpen daarin. Ik denk dat je dan nog meer mensen kan bereiken zoals jongere mensen en andere doelgroepen die dan naar zulke avonden toe komen'.* Respondent 1 voegde toe dat dat experimenten die variëren tot stads-penals, stad-labs en pilots kunnen helpen om met burgers te communiceren. Twee van de respondenten stelden ook dat inclusieve communicatie via social media en massaberichten reden tot verbetering geven. Inclusiever moet er ook worden gecommuniceerd bij verschillende doelgroepen waarbij dat vergt, merkte respondent 3 op: '*zoals een intranetberichtje over de LHBTI-gemeenschap, daarbij moet je gewoon meer gaan verdiepen in bijzondere doelgroepen die meer maatwerk nodig hebben'.* Twee andere respondenten sluiten zich hierbij aan, waarbij respondent 4 stelde dat er meer onderzoek naar de doelgroepen gedaan moet worden: '*Inclusiviteit is zoveel diverser dan alleen migratieachtergrond'.* Het is aan de gemeente om alle doelgroepen goed in zicht te houden.

Discussie

Duiding van de resultaten

Een deel van de percepties kwam overeen met de definities die gehangen worden aan het concept inclusieve communicatie en bijbehorende termen in al gepubliceerd wetenschappelijk onderzoek. Inclusieve communicatie werd net als van Hal (2019) onderzocht heeft gedefinieerd als '*een proces dat mogelijk maakt dat belanghebbenden zich erkend, gerespecteerd en deelgenoot voelen in het definiëren en oplossen van de kwestie waar de communicatie zich op richt'*. Er moet betrokkenheid van de burgers heersen om goed met en over ze te kunnen communiceren in een inclusieve samenleving, waardoor er sprake is van diachrone communicatie (van Ruler, 2015). Voor deze diachrone communicatie is het noodzakelijk om te luisteren naar de burgers. Vanuit de overheid stelden de professionals dat het noodzakelijk is om te communiceren in eenvoudige en begrijpelijke taal, veelal B1-niveau. De respondenten gaven aan dat iedereen het fijn vindt om een tekst zo begrijpelijk mogelijk te lezen, alleen zal een deel van de samenleving zelfs B1-niveau lastig vinden. De respondenten raadden vanuit de gemeente aan om dan beeldtaal te gebruiken om een boodschap helder te presenteren. In die beelden moeten inclusiviteit en diversiteit mee worden gewogen.

Inclusie (insluiting) werd door de professionals net als in eerder gepubliceerd wetenschappelijk onderzoek gepercipieerd als het gelijk behandelen van iedereen in een samenleving. De gemeente is al langer bezig met inclusieve communicatie, waardoor de participanten vinden dat het er goed in zit. Ook exclusie (uitsluiting) is bekend binnen de gemeente, waar er wordt geprobeerd zo min mogelijk mensen buiten te sluiten, zoals ook Rahimy (2018) publiceerde in haar onderzoek. Mocht het bereiken van burgers lastig blijken, dan werd er veelal verder onderzoek door de gemeente gedaan hoe dit mogelijk gemaakt kan worden.

Diversiteit werd door de respondenten net als in wetenschappelijk onderzoek gepercipieerd als de verschillen tussen (groepen) mensen. De respondenten gaven aan dat er binnen de gemeente aandacht wordt besteed aan haar burgers en de verschillende achtergronden. De diversiteit die speelt tussen burgers van de gemeente wordt begrepen, waardoor ze weten hoe er gecommuniceerd moet worden (Knibbe, 2017). Binnen de gemeente kan de rol van diversiteit in hogere functies nog

een keer herzien worden, aangezien de werkvloer niet een doorsnee van de mensen in de gemeente geeft.

Inclusieve communicatie werd door de meeste respondenten niet verbonden met het voorkomen van polarisatie, al gaven ze wel aan hier eerdere ervaringen mee te hebben gehad. Er zijn burgers die een slechte, afstandelijke relatie onderhouden met de overheid en de polarisatie wordt vaak geïntensiveerd door exclusie van burgers door de gemeente (Achterberg, 2006). Een netwerkende overheid die communiceert met haar burgers moet tegenstrijdigheid voorkomen. Hierbij kan intersectionaliteit een rol spelen om in te zien dat iedereen in een samenleving een maatschappelijke positie heeft (Arikoglu, Scheepers & Kumi, 2014).

Beperkingen huidig onderzoek

Mede door de uitbraak van het coronavirus is het onderzoek beperkter gebleven. Allereerst bleek het niet meer mogelijk om met burgers in gesprek te gaan, dus werd er alleen bekeken hoe inclusieve communicatie door de professionals werd gepercipieerd. De interviews moesten nu ook online plaatsvinden via beeldbellen waardoor het lastiger was om te interviewen dan wanneer dit fysiek kon. Het werd moeilijker om veel respondenten te spreken en uiteindelijk zijn er maar zes interviews afgenomen. Al deze respondenten bleken vrouwelijk te zijn, waardoor er geen diversiteit in geslacht is. Er werden respondenten verworven die verschillende functies betrekken, al is dit geen doorsnee van alle medewerkers van de gemeente X. Door het individueel afnemen van de interviews is dit een eigen perceptie op inclusieve communicatie.

Aanbevelingen vervolgonderzoek

Voor vervolgonderzoek is het wenselijk om ook de perceptie van burgers bij de inclusieve communicatie van de gemeente te betrekken om twee kanten van het verhaal te zien. Ook is het wenselijk om meer respondenten te spreken dan in dit interview is gebeurd, waarbij er mensen van verschillende afdelingen gesproken kan worden om te kijken of inclusieve communicatie diep in de organisatie zit verwerkt. De respondenten mogen hierbij diverser zijn dan alleen maar van het vrouwelijke geslacht. Het is mogelijk om dit in een andere gemeente te onderzoeken. Interessant

zou het ook zijn om hier niet alleen interviews voor te houden maar ook focusgroepen om een eenduidige perceptie van de gemeente aan te horen, niet per professional individueel. Hierin kunnen de respondenten elkaar aanvullen en met elkaar in discussie gaan over de onderwerpen om ze te stimuleren om verder te kijken dan alleen hun eigen visie. Voor vervolgonderzoek is het ook interessant om oplossingen te zoeken om exclusie bij burgers te voorkomen. Hierin kan intersectionaliteit een rol spelen omdat iedereen een maatschappelijke positief heeft in de samenleving. De handleiding van Arikoglu et al. (2014) voor gemeentelijke overheden kan helpen om het kruispuntdenken te integreren.

Duidelijke afsluiting verslag

Door dit explorerend onderzoek naar hoe de professionals van de gemeente X inclusieve communicatie percipiëren en welke randvoorwaarden nodig zijn om inclusief te communiceren is er een duidelijk beeld geschetst van hoe een gemeentelijke overheid omgaat met inclusie, exclusie, polarisatie en diversiteit van haar burgers.

Conclusie

Er is een exploratief onderzoek gehouden binnen de gemeente X om te kijken hoe professionals inclusieve communicatie percipiëren en wat volgens hun randvoorwaarden zijn om inclusieve communicatie mogelijk te maken.

De professionals gaven aan dat ze inclusieve communicatie percipiëren als communicatie waarbij je iedereen benadert en de burgers zich gezien, gehoord, geholpen en begrepen voelen. De meerderheid van de professionals gaf aan dat alle burgers zich erkent en gerespecteerd behoren te voelen als onderdeel van de samenleving. Burgers horen hierbij niet buitengesloten te worden, toch is dit lastig omdat er veel verschillende doelgroepen zijn. De verschillende doelgroepen krijgt de gemeente steeds beter in zicht, waarbij intersectionaliteit een meer geïntegreerd begrip wordt.

Randvoorwaarden voor inclusieve communicatie binnen de gemeente X zijn volgens de professionals dat er sprake is van betrokkenheid van burgers. Er moet constante communicatie van beide kanten plaatsvinden in herkenbare en begrijpelijke taal voor de burgers, veelal is dit B1-niveau omdat dit prettig blijkt voor alle burgers. Hierbij moet rekening worden gehouden met de inclusie van burgers en hun diversiteit. De overheid heeft, volgens het NSOB-model, als rol om als samenwerkende overheid te netwerken met burgers, waar ze uiteindelijk ook voor werken.

De overheidsprofessionals ervaren binnen de gemeente X dat er inclusief gecommuniceerd wordt. De bewustwording wordt steeds groter binnen de organisatie, waardoor niet alleen communicatiemedewerkers maar ook collega’s van andere domeinen inclusiever gaan communiceren. Wanneer er niet inclusief gecommuniceerd wordt dan spreken ze elkaar er op aan. De inclusieve communicatie wordt steeds beter, maar er zijn nog genoeg verbeterpunten voor communicatie naar de doelgroepen. Andere mensen dan de bekende gezichten tijdens participatiebijeenkomsten zien én horen en het bereiken van doelgroepen die extra maatwerk nodig hebben zijn voorbeelden hiervan.

Literatuurlijst

- Aasland, A., & Fløtten, T. (2001). Ethnicity and social exclusion in estonia and latvia. *Europe-Asia Studies, 53* (7*), 1023-1049.*
- Achterberg, P.H.J. (2006). Het einde van links en rechts: realiteit of populaire mythe?. *Mens & Maatschappij, 81 (1), 51-63*.
- Arikoglu, F., Scheepers, S., & Koranteng Kumi, A. (2014). Intersectioneel denken: Handleiding voor professionelen die intersectionaliteit of kruispuntdenken in de eigen organisatie willen toepassen. Geraadpleegd van http://www.ellavzw.be/sites/default/files/Handleiding%20Intersectionaliteit%20ELLA%20VZW.pdf
- Bartels, K. P. R. (2013). Public encounters: The history and future of face-to-face contact between public professionals and citizens. *Public Administration, 91 (2), 469-483.*
- Bleijenbergh, C., Aarts, N. & Renes, R.J. (2019). Hoe gesprekken een participatieproces maken of breken. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap, 47 (1), 27-44.* Geraadpleegd van https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/202807/202807.pdfhttps://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/202807/202807.pdf
- Celik, S. (2020). *Inclusie is een individuele keuze, ook in tijden van crisis*. Geraadpleegd van https://www.scienceguide.nl/2020/04/inclusie-is-een-individuele-keuze-ook-in-tijden-van-crisis/
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (1999). *Autochtonen en allochtonen in de bijstand*. Geraadpleegd van https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/1999/45/autochtonen-en-allochtonen-in-de-bijstand
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019). *Wat verstaat het CBS onder een allochtoon?* Geraadpleegd van https://www.cbs.nl/nl-nl/faq/specifiek/wat-verstaat-het-cbs-onder-een-allochtoon-
- Cobigo, V., Ouellete-Kunz, H., Lysaght, R. & Martin, L. (2012). Shifting our Conceptualization of Social Inclusion. *Stigma Research and Action. 2 (2), pp. 75–84*. DOI 10.5463/SRA.v1i1.10
- de Vree-Van Wagtendonk, C. (2019). *Onderzoek naar inclusieve communicatie in Rotterdam: "De resultaten hebben ons wakker geschud."* Geraadpleegd van https://www.overheidincontact.nl/onderzoek-naar-

inclusieve-communicatie-in-rotterdam-de-resultaten-hebben-ons-wakker-geschud/

- Drost, J. (2010). *Maatschappelijke participatie door (jonge) mensen met een licht verstandelijke beperking*. Leeuwarden. Inauguratie rede.
- Ensie. (2017). *Diversiteit - de betekenis volgens Hans Kaldenbach*. Geraadpleegd van https://www.ensie.nl/hans-kaldenbach/diversiteit
- Geldof, D. (2013). *Superdiversiteit: Hoe migratie onze samenleving verandert*. Leuven: Acco.
- Ghorashi, H. (2009). Polarisering in het Nederland van Nu Betekent Olie op het Vuur. *Polarisatie: Bedreigd en Verrijkend. Raad van Maatschappelijke Ontwikkeling*, *8, 135-152.*
- Greving, H. (2015). Inklusion braucht Professionalität. *Heilpädagogik.de, 1, 16-19.*
- Hal, L. van, Hermes, J., Koch, K. & Yilmaz, C. (2019). *Kompas voor inclusieve communicatie: een procesbeschrijving voor professionals en organisaties in het publieke domein*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.
- Knibbe, M., De Vries, M., & Horstman, K. (2017). Engaging cultural resources to promote mental health in dutch lses neighborhoods: Study of a community-based participatory media project. *Health Promotion International*, *32(3), 567-576.*
- Kok, D. (2018). *Wat wordt de next level van communicatie bij gemeenten?* Geraadpleegd van https://www.frankwatching.com/archive/2016/03/08/wat-wordt-de-next-level-van-communicatie-bij-gemeenten/
- Ministerie van Algemene Zaken. (2019a). *Omgaan met polarisatie en onbehagen*. Geraadpleegd van https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/omgaan-met-polarisatie-en-onbehagen
- Ministerie van Algemene Zaken. (2019b). *Het gaat om iedereen*. Geraadpleegd van https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/trends-voor-overheidscommunicatie/trendoverzicht-2019/het-gaat-om-iedereen
- Moonen, X. (2015). *Is inclusie van mensen met een verstandelijke beperking vanzelfsprekend. Oratie).* Heerlen: Zuyd Onderzoek. Geraadpleegd van https://www. zuyd. nl/~/media/Files/Onderzoek/Kenniskring% 20Inclusie%

20van% 20m ensen% 20met% 20een% 20verstandelijke% 20beperking/Lectorale% 20rede% 20Xavier% 20Moonen. pdf.

- Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB). (2015). *Sedimentatie in sturing. Systeem brengen in netwerkend werken door meervoudig organiseren*. Den Haag.
- Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (NVO) (2014). *De Orthopedagoog-Generalist als professional. Beroepscompetentieprofiel orthopedagoog-generalist*. Utrecht.
- Oosterwaal, A. (2009). Polarisatie in de Nederlandse samenleving en politiek: Het integratiebeleid. *Mens En Maatschappij, 84(4), 369-392.* doi:10.5117/MEM2009.4.OOST
- Opvoedinformatie Nederland. (2020). *Hoe divers is Nederland? De cijfers in beeld*. Geraadpleegd van https://opvoedinformatie.nl/nieuws/diversiteitscijfers
- Pierik, C. (2019, 25 februari). *Intersectionaliteit, wat moeten we ermee?* Geraadpleegd van https://www.movisie.nl/artikel/intersectionaliteit-wat-moeten-we-ermee
- Pool, E. van der & Bruinja, G. (2019). Maatwerk in contact: vragen om verschillen bij complexe opgaven. *Bestuurswetenschappen. 73 (2).* doi: 10.5553/Bw/016571942019073002002
- Rahimy, T. (2018). *Terugblik openbare les Tina Rahimy over stedelijke inclusie en uitsluiting*. Hogeschool van Rotterdam. Geraadpleegd van https://www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/nieuws/newsitem/terugblik-openbare-les-tina-rahimy-over-stedelijke-inclusie-en-uitsluiting/112482/
- Rawal, N. (2008). Social inclusion and exclusion: A review. *Dhaulagiri Journal of Sociology and Anthropology, 2(0), 161-180*. doi:10.3126/dsaj.v2i0.1362
- Rimmerman, A. (2013). *Social inclusion of people with disabilities : National and international perspectives (Cambridge disability law and policy series)*. Cambridge: Cambridge University Press. (2013).
- Ringersma, R., van der Feen, N., Roelofse, E., & Neuijen, H. (2015). *Handreiking project 'Inclusie in tijden van transitie'*. Geraadpleegd van https://www.partoer.nl/sites/default/files/news_attachments/handreikingeif_1.pdf

- Ruler, B. van, (2015). Agile public relations planning: The reflective communication scrum. *Public Relations Review, 41*(2*), 187-194.* doi:10.1016/j.pubrev.2014.11.008
- Shannon, C. E. & Weaver, W. (1948). A mathematical theory of communication. *Bell system technical journal*, *27*(3), 379-423.
- Verkuyten, M. (2010). *Identiteit en diversiteit: de tegenstelling voorbij*. Amsterdam University Press.
- Winters, M.-F. (2014). From Diversity to Inclusion: An Inclusion Equation. *Diversity at Work: The Practice of Inclusion*, 205–228. https://doi.org/10.1002/9781118764282.ch7
- Wekker, Prof. Dr. G. (z.d.). *Kennisplein Kruispuntdenken. Over de meerlagigheid van identiteit*. Geraadpleegd van https://www.kennisplein.be/Pages/Kruispuntdenken-Over-de-meerlagigheid-van-identiteit.aspx

Bijlage 1

Topiclijst

Topiclijst Inclusieve communicatie – versie professionals

- 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

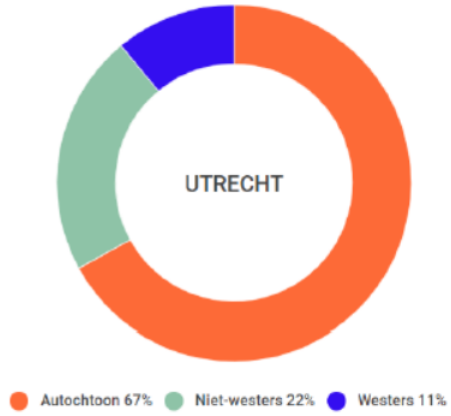
- Wat vraagt het van u als professional om inclusief te communiceren?
    - Wat heeft u nodig om inclusief te kunnen communiceren?
- Wat vindt u dat er nodig is om inclusief te communiceren?
    - Wat zin vanuit de organisatie randvoorwaarden?

IV. AFRONDING

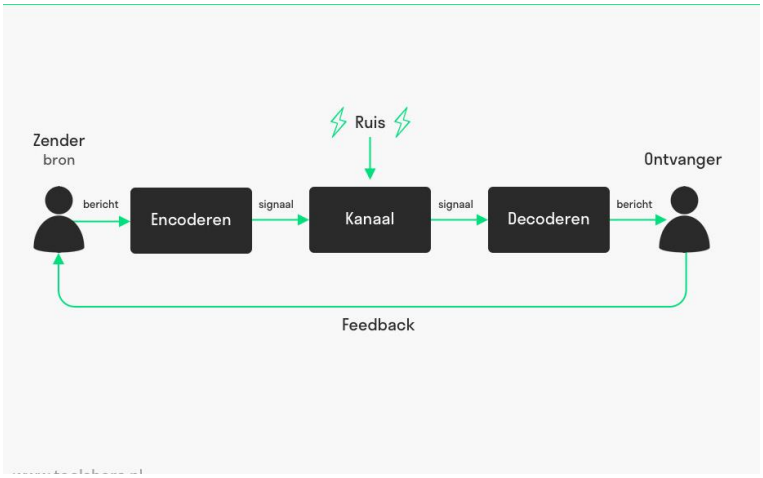
Heeft u zelf nog aanvullingen of vragen?

Bijlage 2

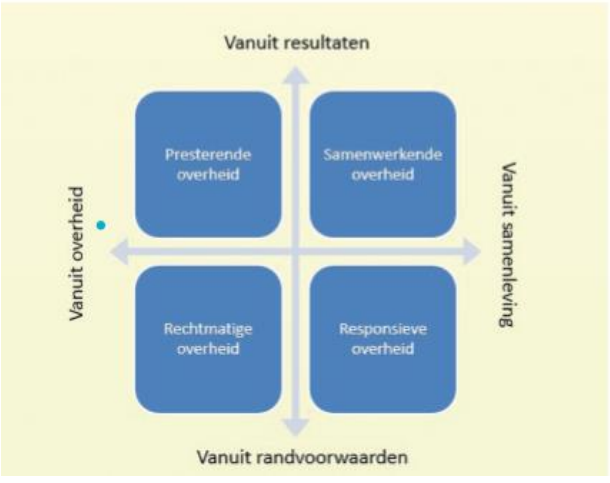
Afbeeldingen



Figuur 1: Inwoners gemeente X verdeeld in allochtoon (niet-westers en westers) en autochtoon (Opvoedinformatie Nederland, 2020).



Figuur 2: Communicatiemodel met zender en ontvanger van Shannon & Weaver (1948).



Figuur 3: Ontwikkeling van sturingsperspectieven (NSOB,2015).

Bijlage 3

Toestemmingsverklaring en informed consent

Radboud Universiteit

TOESTEMMINGSVERKLARING

Naam onderzoek: *Inclusieve communicaties door gemeentelijke overheden*
Verantwoordelijke onderzoeker: *Lineke van Hal*
Uitvoerend onderzoeker: *Roy Ketelaar*

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-/video 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 anonieme 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: ……..... Geboortejaar:……...

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: Roy Ketelaar

Handtekening: …… Datum:……

Radboud Universiteit

TOESTEMMINGSVERKLARING

Naam onderzoek: *Inclusieve communicatie door gemeentelijke overheden*
Verantwoordelijke onderzoeker: *Lineke van Hal*
Uitvoerend onderzoeker: *Roy Ketelaar*

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: Roy Ketelaar

Handtekening: ……. Datum:……

Radboud Universiteit

INFORMATIE OVER HET ONDERZOEK

Naam onderzoek: *Inclusieve communicatie door gemeentelijke overheden*
Verantwoordelijke onderzoeker: *Lineke van Hal*
Uitvoerend onderzoeker: *Roy Ketelaar*

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
In dit onderzoek willen inzicht krijgen hoe burgers en de professional aankijken tegen inclusieve communicatie en waar ze daarin overeenkomen en verschillen. Er wordt gevraagd naar ervaringen, opvattingen en eventuele gevoelens van burgers en de 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 *geboortejaar, 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* (telefoonnummer: *06-29356512*; e-mail: *L.vanHal@let.ru.nl*).

Ethische toetsing en klachten
Dit onderzoek is goedgekeurd door de Ethische Toetsingscommissie Geesteswetenschappen van de Radboud Universiteit (ETC-GW nummer 20*XX-XXXX [vul dossiernummer in]*)

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

Tabellen

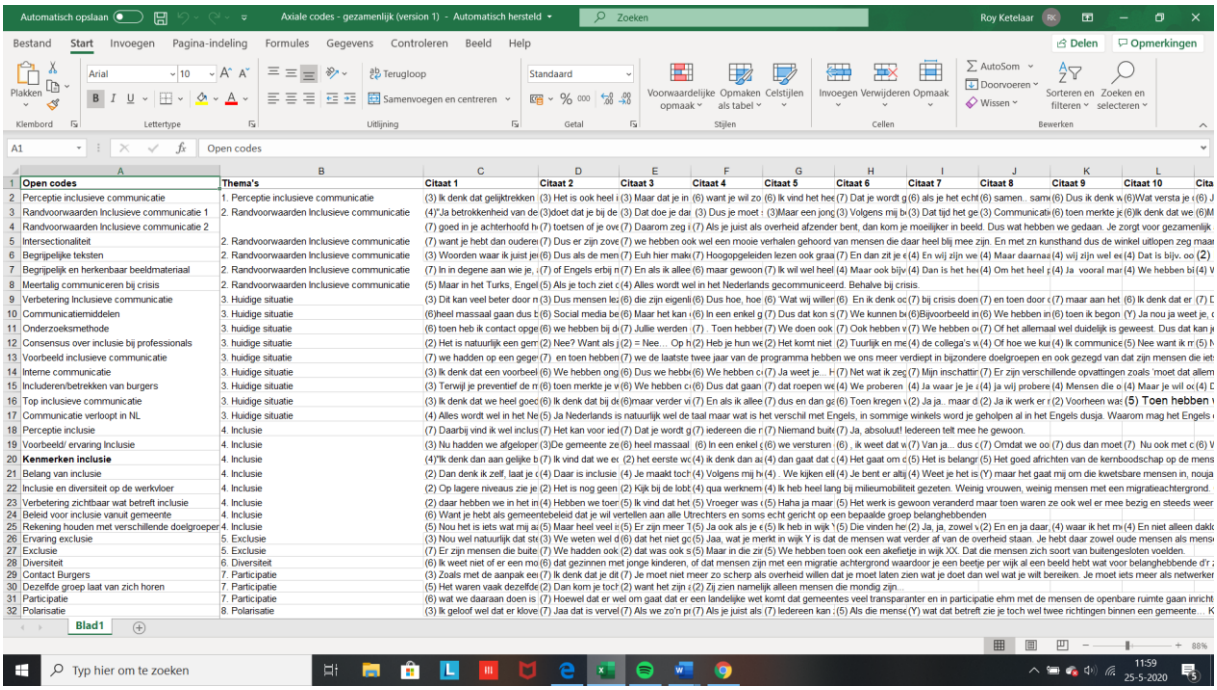
Tabel 1. De anonieme respondenten genummerd en hun functies binnen de gemeente.

Respondent-nummer	**Functie**
Respondent 1	Beleidsadviseur bij gemeente Y
Respondent 2	Beleidsadviseur bij gemeente X
Respondent 3	Beleidsadviseur bij gemeente X
Respondent 4	Communicatieadviseur bij gemeente X
Respondent 5	Communicatieadviseur bij gemeente X
Respondent 6	Communicatieadviseur bij gemeente X
Respondent 7	Communicatiestrateeg bij gemeente X

Bijlage 5

Codeboek

Hieronder staat een screenshot van het codeboek dat is gemaakt in Excel. Er zijn open codes gekoppeld aan thema's na axiaal coderen. Daarachter staan citaten van respondenten uit de interviews die zijn getranscribeerd.



Open codes	Thema's	Citaat 1	Citaat 2	Citaat 3	Citaat 4	Citaat 5	Citaat 6	Citaat 7	Citaat 8	Citaat 9	Citaat 10
Perceptie inclusieve communicatie	1. Perceptie inclusieve communicatie	(3) Ik denk dat gelijktrekken	(3) Het is ook heel i	(3) Maar dat je in	(6) want je wil zo	(6) Ik vind het hec	(7) Dat je wordt g	(6) als je het echt	(6) samen.. samv	(6) Dus ik denk w	(6)Wat versta je
Randvoorwaarden Inclusieve communicatie 1	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(4)"Ja betrokkenheid van de	(3)doet dat je bij de	(3) Dat doe je dar	(3) Dus je moet	(3)Maar een jong	(3) Volgens mij b	(3) Dat tijd het ge	(3) Communicati	(6) toen merkte je	(6)Ik denk dat we
Randvoorwaarden Inclusieve communicatie 2		(7) goed in je achterhoofd h	(7) toetsen of je ov	(7) Daarom zeg i	(7) Als je juist als overheid afzender bent, dan kom je moeilijker in beeld. Dus wat hebben we gedaan. Je zorgt voor gezamenlijk						
Intersectionaliteit	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(7) want je hebt dan ouderen	(7) Dus er zijn zove	(7) we hebben ook wel een mooie verhalen gehoord van mensen die daar heel blij mee zijn. En met zn kunsthand dus de winkel uitlopen zeg maar							
Begrijpelijke teksten	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(3) Woorden waar ik juist je	(6) Dus als de men	(7) Euh hier maki	(7) Hoogopgeleiden lezen ook graa	(7) En dan zit je e	(4) En wij zijn we	(4) Maar daarnaa	(4) wij zijn wel ex	(4) Dat is bijv. oo	(2)
Begrijpelijk en herkenbaar beeldmateriaal	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(7) in in degene aan wie je,	(7) of Engels erbij n	(7) En als ik allee	(6) maar gewoon	(7) Ik wil wel heel	(4) Maar ook bijv	(4) Dan is het hel	(4) Om het heel g	(4) Ja vooral mar	(4) We hebben bi
Meertalig communiceren bij crisis	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(5) Maar in het Turks, Engel	(5) Als je toch ziet c	(4) Alles wordt wel in het Nederlands gecommuniceerd. Behalve bij crisis.							
Verbetering Inclusieve communicatie	3. Huidige situatie	(3) Dit kan veel beter door n	(3) Dus mensen les	(6) die zijn eigenli	(6) Dus hoe, hoe	(6) 'Wat wij willen'	(6) En ik denk oc	(7) bij crisis doen	(7) en toen door c	(7) maar aan het	(6) Ik denk dat er
Communicatiemiddelen	3. Huidige situatie	(6)heel massaal gaan dus b	(6) Social media be	(6) Maar het kan i	(6) In een enkel g	(7) Dus dat kon s	(7) We kunnen be	(6)Bijvoorbeeld in	(6) We hebben in	(6) toen ik begon	(Y) Ja nou ja weet je,
Onderzoeksmethode	3. huidige situatie	(6) toen heb ik contact opge	(6) we hebben bij d	(7) Jullie werden	(7) . Toen hebber	(7) We doen ook	(7) Ook hebben v	(7) We hebben o	(7) Of het allemaal wel duidelijk is geweest. Dus dat kan j		
Consensus over inclusie bij professionals	3. huidige situatie	(2) Het is natuurlijk een gen	(2) Nee? Want als j	(2) = Nee... Op h	(2) Heb je hun we	(2) Het komt niet	(2) Tuurlijk en me	(4) de collega's w	(4) Of hoe we kur	(4) Ik communice	(5) Nee want ik m
Voorbeeld inclusieve communicatie	3. huidige situatie	(7) we hadden op een gege	(7) en toen hebben	(7) we de laatste twee jaar van de programma hebben we ons meer verdiept in bijzondere doelgroepen en ook gezegd van dat zijn mensen die iet							
Interne communicatie	3. Huidige situatie	(3) Ik denk dat een voorbeel	(6) We hebben ong	(6) Dus we hebbe	(6) We hebben ci	(7) Ja weet je... H	(7) Net wat ik zeg	(7) Mijn inschattir	(7) Er zijn verschillende opvattingen zoals 'moet dat allem		
Includeren/betrekken van burgers	3. Huidige situatie	(3) Terwijl je preventief de n	(6) toen merkte je v	(6) We hebben ci	(6) Dus dat gaan	(7) dat roepen we	(4) We proberen	(4) Ja waar je je a	(4) ja wij probere	(4) Mensen die o	(4) Maar je wil oc
Top inclusieve communicatie	3. Huidige situatie	(3) Ik denk dat we heel goe	(6) Ik denk dat bij de	(6)maar verder vi	(7) En als ik allee	(7) dus en dan ga	(6) Toen kregen v	(2) Ja ja.. maar d	(2) Ja ik werk er r	(2) Voorheen was	(5) Toen hebben
Communicatie verloopt in NL	3. Huidige situatie	(4) Alles wordt wel in het Ne	(5) Ja Nederlands is natuurlijk wel de taal maar wat is het verschil met Engels, in sommige winkels word je geholpen al in het Engels dusja. Waarom mag het Engels								
Perceptie inclusie	4. Inclusie	(7) Daarbij vind ik wel inclus	(7) Het kan voor ied	(7) Dat je wordt g	(7) iedereen die r	(7) Niemand built	(7) Ja, absoluut! Iedereen telt mee he gewoon.				
Voorbeeld/ ervaring Inclusie	4. Inclusie	(3) Nu hadden we afgeloper	(3)De gemeente ze	(6) heel massaal	(6) In een enkel g	(6) we versturen	(6) , ik weet dat w	(7) Van ja... dus c	(7) Omdat we oo	(7) dus dan moet	(7) Nu ook met c
Kenmerken inclusie	4. Inclusie	(4)"Ik denk dan aan gelijke b	(7) Ik vind dat we er	(2) het eerste wc	(4) ik denk dan ai	(4) dan gaat dat c	(4) Het gaat om c	(5) Het is belangr	(5) Het goed africhten van de kernboodschap op de mens		
Belang van inclusie	4. Inclusie	(2) Dan denk ik zelf, laat je c	(4) Daar is inclusie	(4) Je maakt toch	(4) Volgens mij h	(4) . We kijken ell	(4) Je bent er altij	(4) Weet je het is	(Y) maar het gaat mij om die kwetsbare mensen in, nouja		
Inclusie en diversiteit op de werkvloer	4. Inclusie	(2) Op lagere niveaus zie je	(2) Het is nog geen	(2) Kijk bij de lobt	(4) qua werknem	(4) Ik heb heel lang bij milieumobiliteit gezeten. Weinig vrouwen, weinig mensen met een migratieachtergrond.					
Verbetering zichtbaar wat betreft inclusie	4. Inclusie	(2) daar hebben we in het in	(4) Hebben we toer	(5) Ik vind dat het	(5) Vroeger was c	(5) Haha ja maar	(5) Het werk is gewoon veranderd maar toen waren ze ook wel er mee bezig en steeds weer				
Beleid voor inclusie vanuit gemeente	4. Inclusie	(6) Want je hebt als gemeentebeleid dat je wil vertellen aan alle Utrechters en soms echt gericht op een bepaalde groep belanghebbenden									
Rekening houden met verschillende doelgroepen	4. Inclusie	(5) Nou het is iets wat mij ai	(5) Maar heel veel ir	(5) Er zijn meer T	(5) Ja ook als je e	(5) Ik heb in wijk Y	(5) Die vinden he	(2) Ja, ja, zowel v	(2) En en ja daar,	(4) waar ik het mi	(4) En niet alleen dakl
Ervaring exclusie	5. Exclusie	(3) Nou wel natuurlijk dat ste	(3) We weten wel d	(6) dat het niet gc	(5) Jaa, wat je merkt in wijk Y is dat de mensen wat verder af van de overheid staan. Je hebt daar zowel oude mensen als mens						
Exclusie	5. Exclusie	(7) Er zijn mensen die buite	(7) We hadden ook	(2) dat was ook s	(5) Maar in die zir	(5) We hebben toen ook een akefietje in wijk XX. Dat die mensen zich soort van buitengesloten voelden.					
Diversiteit	6. Diversiteit	(6) Ik weet niet of er een mo	(6) dat gezinnen met jonge kinderen, of dat mensen zijn met een migratie achtergrond waardoor je een beetje per wijk al een beeld hebt wat voor belanghebbende dit								
Contact Burgers	7. Participatie	(3) Zoals met de aanpak een	(7) Ik denk dat je dit	(7) Je moet niet meer zo scherp als overheid willen dat je moet laten zien wat je doet dan wel wat je wilt bereiken. Je moet iets meer als netwerker							
Dezelfde groep laat van zich horen	7. Participatie	(5) Het waren vaak dezelfde	(2) Dan kom je toch	(2) want het zijn i	(2) Zij zien namelijk alleen mensen die mondig zijn.						
Participatie	7. Participatie	(6) wat we daaraan doen is	(7) Hoewel dat er wel om gaat dat er een landelijke wet komt dat gemeentes veel transparanter en in participatie ehm met de mensen de openbare ruimte gaan inricht								
Polarisatie	8. Polarisatie	(3) Ik geloof wel dat er klove	(7) Jaa dat is vervel	(7) Als we zo'n pr	(7) Als je juist als	(7) ledereen kan	(5) Als die mense	(Y) wat dat betreft zie je toch wel twee richtingen binnen een gemeente... K			

Kwalitatief onderzoek

De open codes, thema's en citaten uit de genummerde transcripten van de respondenten staan hieronder, deze zijn afkomstig uit het codeboek in Excel.

Thema's zijn:

1. Perceptie inclusieve communicatie
2. Randvoorwaarden inclusieve communicatie
3. Huidige situatie
4. Inclusie
5. Exclusie
6. Diversiteit
7. Participatie
8. Polarisatie

3) Ik denk dat gelijktrekken kan maar dat we allemaal bewust nadenken over hoe je bewust communiceert en aan wie. Dat inclusie daar altijd belangrijk in is.

3) Het is ook heel ingewikkeld, ik heb het zelf ook als je ergens, je neemt pas informatie op als het voor jou relevant is

3) Maar dat je in ieder geval iedereen op een manier benaderen zodat ze zich erkent voelen, gerespecteerd voelen en uhh ik denk ook dat inclusief communiceren betekent dat je mensen op tijd betrekt, de mensen over wie het gaat. Uhh zodat zij zich ook onderdeel van het onderwerp gaan voelen.

6) want je wil zo veel mogelijk mensen bereiken, dus je wil een soort van zenden, maar je wil ook weer naar de mensen luisteren, maar je ook weer niet naar 400.000 mensen luisteren. Dus dat is continu een soort van balans.

6) Ik vind het heel belangrijk om inclusief te communiceren,

7) Dat je wordt gezien, gehoord en geholpen en dat je uhh dat je begrepen wordt.

6) als je het echt goed zou willen doen, zou weer van iedere Utrechter moeten weten wat er in zijn leefwereld omgaat

6) samen.. samenwerken.. samen met de ontv.. oh nu zeg ik zelf ook ontvanger. Samen met de stad haha

6) Dus ik denk wel dat het een beetje in de mensen die bij de gemeentewerken sowieso al zit, natuurlijk lang niet bij, natuurlijk niet bij iedereen.

6)Wat versta je onder inclusief communiceren, want ik denk dat je van iedereen een ander antwoord krijgt, maar ik denk het gevoel wat mensen die hebben dat dat wel een beetje hetzelfde is.

6) Ja, als je zegt wat betekent voor jou, inclusief communiceren dan ik denk dat mensen ook heel erg vanuit de eigen leefwereld gaan uhh gaan beredeneren.

7) ! Nou dat ik wel met een bril kijk van 'vergeet ik niet iemand? '

6) het is echt een speerpunt van ons, zeg maar om inclusief te zijn

6) wij staan als dat wel echt voor inclusiviteit en voor iedereen zijn, dus in alle communicatie moet dat wel gewoon erin doorklinken.

5) Uhm dat je zoveel mogelijk mensen bereikt, dat je met mensen communiceert en mensen zich aangesproken voelen. Het voelen maakt je met de mensen bekend. Je kan de communicatie er dan op af stemmen, je moet ervoor zorgen dat de mensen gehoord en gekend voelen

5) Als het algemenere communicatie is dan moet je het zo breed mogelijk doen natuurlijk.

Y) En dan praat ik over het meenemen van de kwetsbare doelgroepen, maar ook het niet buitensluiten van anderstaligen, het echt heel breed.

Randvoorwaarden Inclusieve communicatie **2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie**

4)"Ja betrokkenheid van de inwoners. en gewoon. Meepraten, we hebben ook heel vaak stadsgesprekken gehad. Dat je wel genoeg opkomst blijft hebben van mensen die het belangrijk vinden om mee te denken en mee te werken."

3)doet dat je bij de doelgroep checkt van “hoe wil jij benaderd worden? Of hoe wil jij er communiceert wordt?”

3) Dat doe je dan met dat netwerk van mensen die iets willen betekenen. Dat je met hun bespreekt welke woorden gebruik je nou wel of niet.

3) Dus je moet steeds blijven nadenken en in contact met de doelgroep blijven hoe je wel of niet moet communiceren.

3)Maar een jongere werker zijn die veel op straat is en bij grote groepen jongeren bekend is en vertrouwen heeft

als sleutelfiguur).

3) Volgens mij begint het bij het nadenken over wat je communiceert en aan wie.

3) Dat tijd het gene is wat je nodig hebt.

3) Communicatiemedewerkers hebben die ons kunnen helpen met het maken van communicatieplannen. Maar ook digitale middelen die we hebben die ondersteunen in goede communicatie.

6) toen merkte je wel dat er door een kleine formulering, zeg maar, mensen toch wel dat het moeilijk is om soms iedereen erbij te betrekken. En daarom is het heel goed met de doelgroep of in ieder geval met de belanghebbenden het daarover te hebben.

6)Ik denk dat we nog beter inzicht moeten krijgen in de leefwereld van de belanghebbenden,

6)Maar ik denk dat we als gemeente dus nog iets vaker, bijvoorbeeld langs de deur moeten gaan of dat we een koffietje moeten drinken en echt gewoon aan moeten bellen en de wijken in moeten gaan, wat veel tijd kost, maar ik denk dat dat wel heel veel kan opleveren.

6) maar sinds ik bij de gemeente Utrecht werk moet ik zeggen, leeft dat eigenlijk echt al wel echt heel erg, het inclusief communiceren en daarmee bezig zijn.

6) Dat ik denk dat digitalisering nog wel heel erg veel kan gaan helpen.Ik denk dat je dan wel veel meer mensen kan bereiken en ook wat jongere mensen en andere doelgroepen, dan die dan naar een avond toekomen.

6) gewoon zeg maar om bewustwording, bij collega's te creëren, niet alleen bij de communicatieadviseurs, maar door de gemeente, dat het belangrijk is,

7) in mijn werk is het in ieder geval de interne communicatie om mensen zich bewust van te maken van wie heb je voor je? Dat doe ik dan ook met begrijpelijke taal, dat verhaal

7) ... doen wij veel gesprekjes in de stad en ook met uhhh organisaties die voor belangengroeperingen opkomen bijvoorbeeld hebben we stadsgesprekken maar ook gewoon in de stad en of in de in de balie bij de balie naar beneden.

7) Maar wat daar heel erg de uitkwam dat was die stress sensitiviteit dus begripvol zijn maar..

7) Dus het begrip stresssensitiviteit was heel erg belangrijk bij het project! En daar hebben we dit jaar ook een projectleider op gezet.

7) 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,

7) En dan kom je weer op dat terrein waar die belangengroeperingen zeggen: 'kunnen jullie wat empathischer overkomen naar ons toe in schrift, maar ook in in gedrag zeg maar. En houdt eens rekening met stressfactoren van mensen'.

Randvoorwaarden Inclusieve communicatie 2

7) goed in je achterhoofd houden wat je de ander wilt vertellen/vragen, wat voor een vragen zou de ander nog kunnen hebben

7) toetsen of je over komt natuurlijk

7) Daarom zeg ik ook altijd dat vroeger het heel scherp was: je moet blijven bij je huisstijl, je afzenderschap enzo.

7) Als je juist als overheid afzender bent, dan kom je moeilijker in beeld. Dus wat hebben we gedaan. Je zorgt voor gezamenlijk afzenderschap.

Intersectionaliteit 2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie

7) want je hebt dan ouderen worden heel vaak met een dementie ofzo of met .... kan ook zijn dat een oude heel stressgevoelig is en een jongere ook ofzo weet je wel dus op dat moment dat je even wat overspannen ben off uhh een psychische afwijking hebt of zo op dat moment.

7) Dus er zijn zoveel elementen die je kan benoemen, waar mensen meerdere dingen van kunnen hebben

7) we hebben ook wel een mooie verhalen gehoord van mensen die daar heel blij mee zijn. En met zn kunsthand dus de winkel uitlopen zeg maar bij wijze van spreken ze echt gebeurd. Dat je gewoon meer mogelijkheid om mensen op weg te helpen.

Begrijpelijke teksten 2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie

3) 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.

6) Dus als de mensen weinig impact hebben, dan is het prima als ze gewoon op social media kunnen lezen

7) Euh hier maken we denk ik niet echt onderscheid in maar maken we wel overwegingen om iets neutraler te communiceren op B1-niveau, dus gewone mensen taal.

7) Hoogopgeleiden lezen ook graag eenvoudig

7) En dan zit je eigenlijk alleen met het niveau nog lager lezen dan B1 in de communicatie

Begrijpelijk en herkenbaar beeldmateriaal 2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie

7) In in degene aan wie je, aan wie je communiceert voor zover dat wij hè want je weet het niet altijd als ik zo'n dilemma vind is dat uhm er best wel een staat natuurlijk gecommuniceerd wordt waar je waar het om zo snel moet ofzo en dat je dan net even dat die beeldtaal dat niet wordt meegenomen terwijl er ook wel er is je liever beeld leest zeg maar

7) of Engels erbij maar ook gewoon zorg ervoor dat je ook beeldtaal gaat gebruiken. En dat beeldtaal gebruik daar ben ik nu echt wel mee bezig om dat beter nog onder de aandacht te brengen bij de gemeente.

7) En als ik alleen lezen maar wel plaatjes kan bekijken en dan ga je ook niet meer reageren op dat soort enquetes .

6) maar gewoon heel erg wil weten van ‘Oké wat doet de gemeente voor MIJ en wanneer je heb IK de gemeente nodig?

7) Ik wil wel heel graag iets meer beeldtaal erin krijgen. Ik ga er voor beleid niet over, maar wil het wel hard maken. De beweging zijn we al wel aan het maken dat dit het nieuwe normaal wordt, net als de begrijpelijke taal. Niemand is er meer op tegen dan zeg maar. Dat merk je nu wel meer dat niemand zegt van ‘ah joh dat hoeft niet zo,

snappen ze echt wel ofzo'… Dat is wel fijn!

Meertalig communiceren bij crisis 2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie

5) Maar in het Turks, Engels en Arabisch wordt nu met corona gebruikt om mensen bewust te maken, normaal vertalen we echt nooit. Gemeente X vertaalt nooit maar dit is een uitzonderlijke belangrijke situatie dus nu is het wel gebeurd.

5) Als je toch ziet dat ze bepaalde belangrijke informatie weten is dat wel belangrijk, dat merken we nu ook zoals bij het corona virus. Er worden veel brieven gestuurd, deze worden vertaald

4) Alles wordt wel in het Nederlands gecommuniceerd. Behalve bij crisis.

Verbetering Inclusieve communicatie 3. Huidige situatie

3) Dit kan veel beter door middel van bepaalde sleutelfiguren en dat je ook met die mensen in gesprek gaat van goh hoe moeten we dit aanpakken, help ons daarbij.

3) Dus mensen lezen dit pas echt als het echt te laat is. Dus het is ingewikkeld hoe je op het juiste moment de juiste informatie levert.

6) die zijn eigenlijk in beeld brengen hoe je een goede participatiebijeenkomst in regelt. Wat nu vaak gebeurt, is dat je een beetje de usual suspect ziet die op komen dagen, waardoor je nog steeds niet weet wat er bij iedereen speelt, want je hoort er is toch een bepaald soort mens

6) Dus hoe, hoe weet je ook wat er bij die mensen speelt en daar zijn we, daar zijn zij naar kijken.

6) 'Wat wij willen vertellen is belangrijk, mensen willen dat graag weten, dus wij gaan ze dat vertellen', wat best wel vanuit zender gedacht is. Dus daar kunnen we denk ik nog stappen in maken,

6) En ik denk ook dat je met behulp van enquêtes en Facebookvragen en zo best wel gericht, want ook op Facebook kun je natuurlijk heel erg targetten. Ik denk, als we wat verder zijn in de digitale ontwikkelingen, dat dat ook heel erg kan helpen

7) bij crisis doen we dat wel meertalig communiceren en dan kiezen we voorlopig nu voor de meeste mensen die het meest in de stad wonen Arabisch spreken Engels en Turks.

7) en toen door die gesprekken kwamen we erachter dat mensen ze persoonlijk contact misten

7) maar aan het nadeel daarvan is bijvoorbeeld dat het zo kort wordt, kort af eigenlijk door dat duidelijker, dat de empathie dr ook een beetje af gaat.

6) Ik denk dat er een bepaalde groep mensen sowieso gewoon van alles wat de gemeente doet, een afkeer heeft.

7) Dat doen alleen de afdelingen die er contact mee hebben, niet standaard.

6) ik zou ook wel meer over jongeren willen lezen.

Y) en ze hadden dus een poster gemaakt met ‘de Raamweg dicht’ en niet getoetst bij mensen van allochtone afkomst, dus die lazen een raam, nou dat is een venster he, in een huis, en dat gaat weg [gelach], ja dus dat had een heel ander beeld bij...

5) Ik denk dat er altijd wel beleidsambtenaren hebben om iets heel snel geplaatst te krijgen en snel een PDF op de site zetten. Dit mag dan niet. Dan stuit je dus wel eens op weerstand want het mag echt niet. En het is dan belangrijk om dat soort informatie te herhalen

Communicatiemiddelen 3. Huidige situatie

6)heel massaal gaan dus bijvoorbeeld met een wijkbericht die je gewoon overal in de bus gooit.

6) Social media bericht, oftewel voor heel de stad of getarget op een bepaalde wijk.

6) Maar het kan ook zeg maar bijvoorbeeld met participatiebijeenkomsten zijn, soms staan we bij een winkelcentrum flyers uit te delen aan bepaalde mensen.

6) In een enkel geval gaan we wel eens langs de deur of bellen we wel eens mensen op,

7) Dus dat kon schriftelijk, mensen konden ook keuzes, ze konden stickeren, maar we zijn ook gewoon op stap gegaan met een kaart en zijn we bij de kapper gaan zitten en ook op de markt. We zijn alle ondernemers afgegaan, ook in ieder geval van integratie achtergrond en scholen zijn we ook gewoon geweest en ook de club van de Marokkaanse vrouw zeg maar .

7) We kunnen beeldbellen, chatten uhm hoe noem je dat? En een een tolk telefonisch bellen in andere talen zeg maar dus dan heb je iets meer mogelijkheden om die mensen bereiken .

6)Bijvoorbeeld in zo'n geval gaat er gewoon echt een wijk bericht uit. Die gooien we bij iedereen in de bus.

6) We hebben inderdaad een hele regenboogagenda gemaakt, waar allerlei dingen in staan die we willen doen voor die gemeenschap en waar we als gemeente voor staan.

6) toen ik begon hadden we de regenboogagenda en die zijn we nu aan het herzien en daar zijn we nu dus wel allerlei inspraakavonden voor aan het houden enzo om te kijken of deze nog actueel is.

Y) Ja nou ja weet je, daar zijn wij natuurlijk ook volop mee aan het experimenteren, dat varieert tot stads-penals, stad-labs, we doen ook pilots met social media. Maar ook daar weet je, daar is natuurlijk volop ontwikkeling bezig en ook mogelijk.

Onderzoeksmethode 3. huidige situatie

6) toen heb ik contact opgenomen met een collega die zelf bij de lhbti hoort en gewoon is met hem daarover verder gepraat hoe het dan voor jou is, als ik dat dan opschrijf, want eerlijk gezegd had ik er nog niet heel veel verstand van en had niet door dat het een beetje kort door de bocht was.

6) we hebben bij de gemeente een soort van Utrecht monitor. Daarin kun je zien wat er bijvoorbeeld per wijk wat voor soort mensen d'r wonen

7) Jullie werden ons aangeboden en ik ben altijd... ik vind het onderzoek altijd heel erg belangrijk.

7) . Toen hebben we daar wel wat acties in ondernomen en trainingen gegeven enzo aan mensen echt dat ze ook ervaarde als iemand die bijvoorbeeld licht verstandelijk beperkt die is als je daarmee in gesprek gaat en je zegt bepaalde dingen we dus we gingen een opdracht gegeven zo onduidelijk waren bijvoorbeeld in een training. Dat ze uiteindelijk gefrustreerd raakte en toen kwamen dus terug bij de trainer en toen kon vertellen zo komt het dus binnen bij iemand die licht verstandelijk beperkt is.

7) We doen ook tevredenheidsonderzoeken en ook bij de uitzendorganisaties om daar ook te blijven contacteren. Voor de website doen we ook veel onderzoeken. Voor de track & trace

7) Ook hebben we wel eens mensen die het moeilijk vinden op het internet, dat laten we dan zien aan de webredactie over hoe zij denken. Ze gaan dan kijken hoe die mensen wat zoeken op de website. Dan schrikken ze best wel.

7) We hebben ook een aantal jaren trainingen gehad over verschillende doelgroepen zoals transgenders, die willen ook op een andere manier benaderd worden op bepaalde niveaus. We hebben een e-learning gemaakt over gedrag en hoe zij het ook kunnen open laten om niet het geslacht in te vullen op formulieren dat het mogelijk is, omdat zij in transities zijn bijvoorbeeld. Daar proberen we wel steeds continu aan te werken om er oog voor te hebben zeg maar.

7) Of het allemaal wel duidelijk is geweest. Dus dat kan je niet bij iedereen doen, maar ik hou wel van evaluatieonderzoeken of pre-testen om te kijken wat te doen bij de doelgroepen, dat kan verstandig zijn ja. Vooral bij duurzame, grote dingen zeg maar. Zo ook kijken wat het effect is geweest van ons communiceren.

Consensus over inclusie bij professionals 3. huidige situatie

2) Het is natuurlijk een gemeente van 3000 man.. en iedereen zit een beetje in zijn eigen en we denken ook vanuit ons eigen perspectief, vanuit ons eigen kringetje. Als jij niet te maken hebt met ander soortige mensen, hoe wil je dat dan in je DNA hebben. Dat lukt niet zomaar 1,2,3. Het is dus geen onwil

2) Nee? Want als je de beleidsstukken leest dan krijg je nog steeds heel wollig taalgebruik

2) = Nee… Op heel veel plekken, omdat we steeds meer integraal werken en bovenafdelingen overstijgend.

2) Heb je hun weer? Weet je wel... overal waar waar iets gebeurt zeggen we: 'Denken jullie wel aan deze groep? Hebben jullie, hoe gaan jullie dit aan doen?' Weet je mensen hebben zoiets van God, heb je hun weer en dat moet niet zo zijn, want we moeten als gemeente en en dat dat daar daar heb ik dus wel de de de hogere structuren voor nodig. Ik weet niet hoe we dat moeten doen, maar het moet. Kijk onze burgemeester die kan het nog redelijk, maar als je kijkt naar het college, d'r zijn een paar die het kunnen en een aantal helemaal niet. Die gaan alleen vanuit hun eigen parochie preken, terwijl ze eigenlijk volksvertegenwoordigers zijn

2) Het komt niet zomaar, het komt niet, het komt niet van nature van collega's

2) Tuurlijk en mensen snappen het ook niet als je vraagt van jou. Ja, hoe bedoel je dat? Nou snappen ze allemaal niet zo goed, hè

4) de collega’s waar ik veel mee te maken heb, die denken gewoon hetzelfde over inclusie. Zoveel mogelijk verschillende doelgroepen te bedienen in de stad.

4) Of hoe we kunnen zorgen dat bepaalde doelgroepen niet overgeslagen worden of hoe we bepaalde doelgroepen wel kunnen bereiken. Daar denken we samen over na. We streven allemaal wel naar hetzelfde doel

4) Ik communiceer over wat andere uitvoeren, we zitten er allemaal wel hetzelfde in. We denken ook samen over hoe we bepaalde dingen kunnen aanvliegen.

5) Nee want ik merk dat collega’s het soms 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!’. Er zit geen niet willen bij zeg maar

5) Nee niet altijd. Soms moet je ze er op aan spreken dat ze het vergeten, maar de wil is er altijd

5) Er zijn verschillende acties voor. Zoals de regenboogdag die is in het najaar geloof ik. Dat is voor euh de anti-discriminatiedag dan worden er regenboog keycards uitgedeeld en loopt iedereen mee om de nek. We hebben ook een keer gehad dat

mensen in de rolstoel konden gaan zitten en kijken hoe het dan werkt, wat ze tegen komen aan hindernissen. Zoals ik al zei de site toegankelijkheid. Filmpjes die we ook via ons intranet laten zien over zo'n onderwerp als eenzaamheid. Maar ook over andere onderwerpen. Wanneer je gaat kijken naar afbeeldingen die worden gebruikt in de communicatie dat je daarop let dat ze ook inclusief zijn. Dit geldt voor zowel de interne als de externe communicatie. Nou en dan maak je die opmerking en dan is het zo van 'oh ja natuurlijk', zo gaat dat door zeg maar. En niet kunnen lezen en schrijven gebeurt, maar ook iedereen moet op B1-niveau schrijven en als dat niet lukt kan je altijd naar een tekstschrijver voor communicatie. Allemaal dat soort dingen dus waardoor de bewustheid wel steeds groter wordt.

Voorbeeld inclusieve communicatie 3. huidige situatie

7) we hadden op een gegeven moment afval inzamelen zo'n pasje bij zo'n container. En daar woonde veel expats in de buurt en zij snapte het niet dus die zetten gewoon naast zeg maar en dan krijgen ze een boete en toen zei ik van ja maar dan moet je zou communiceren beeldtaal dan moet je gewoon zeggen met een rode streep er doorheen ook, hè weet je wel,

7) en toen hebben we een servicepunt ingericht in het stadskantoor voor en gewoon terecht voor allerlei vragen aan de overheid in het algemeen hè dus niet alleen gemeente en dan worden ze warm geholpen dus maar als iemand het lastig vindt om digitaal te werken en je moet een parkeervergunning aanvragen wordt u daarvan aantal wordt diegene daar van a tot z geholpen tot en met de betaling toe zeg maar.

7) we de laatste twee jaar van de programma hebben we ons meer verdiept in bijzondere doelgroepen en ook gezegd van dat zijn mensen die iets meer nodig hebben dan ons standaard maatwerk.

Interne communicatie 3. Huidige situatie

3) Ik denk dat een voorbeeld daarvan is een intranetberichtje, dat was iets heel simpels dat ik schreef over de lhbti-gemeenschap en dat het dan uhh dat het niet goed geformuleerd was

6) We hebben ongeveer 100 communicatieadviseurs bij de gemeente – die spreek ik ook niet allemaal, maar die zijn allemaal weer op de eigen niveau, zeg maar hier mee bezig.

6) Dus we hebben communicatiemedewerkers die heel erg op de doorontwikkeling van participatie zitten en participatiebijeenkomsten.

6) We hebben collega's die bij de wijkbureaus werken.

7) Ja weet je... Het zit zit al onze genen dat we dat dat we gewoon rekeninghouden van wie voor wie doen het ja?

7) Net wat ik zeg, sommige projectleiders hebben daar helemaal geen trek in, die mensen moeten het maar zelf uitzoeken of die hebben wel hulp ofzo. Dus ja… Als je het al over bepaalde doelgroepen hebt.

7) Mijn inschatting, al heb ik het niet onderzocht, is dat de mensen in het sociale domein meer aandacht ervoor hebben dan in wat we nu noemen het ruimtelijk domein, omdat ze in het sociale domein er iets meer in staan .

7) Er zijn verschillende opvattingen zoals ‘moet dat allemaal zo’, weet je wel. Dat hoor je wel op de vloer.

Includeren/betrekken van burgers 3. Huidige situatie

3) Terwijl je preventief de mogelijkheden wil laten zien. Door krantjes en mensen die hun ervaring delen, zodat ze zien dat het oké is om hulp te vragen.

6) toen merkte je wel dat er door een kleine formulering, zeg maar, mensen toch wel dat het moeilijk is om soms iedereen erbij te betrekken. En daarom is het heel goed met de doelgroep of in ieder geval met de belanghebbenden het daarover te hebben.

6) We hebben collega's die bij de wijkbureaus werken. Die staan veel dichter ook in contact met echt de bewoners in die wijk en bij maatschappelijke ontwikkeling, wat ik doe communiceren we vaak via partners in de stad.

6) Dus dat gaan we zeg maar laten weten, dus we proberen nu wel heel veel te doen met participatie bijeenkomsten, inspraakbijeenkomsten, inloop gesprekken om zo

mensen zeg maar mee te kunnen laten denken en zo ik ook inclusiever te kunnen gaan communiceren.

7) dat roepen we natuurlijk altijd als overheid: je mag meedenken en je biedt je middelen aan die niet zo geschikt zijn voor alle doelgroepen omdat sommige mensen hebben de drempel om hun stem te laten horen

Top inclusieve communicatie 3. Huidige situatie

3) Ik denk dat we heel goed en bewust zijn in welke partijen je nodig hebt om bepaalde doelgroepen te bereiken.

6) Ik denk dat bij de communicatieadviseurs de bewustwording d'r voor een heel groot gedeelte is, en dat is denk ik, een heel belangrijke, dus ik denk dat dat we als gemeente echt wel willen en het belang ervan inzien

6)maar verder vind ik echt dat die bewustwording zeg maar d'r al heel goed was, ja

7) En als ik alleen lezen maar wel plaatjes kan bekijken en dan ga je ook niet meer reageren op dat soort enquetes .

7) dus en dan ga je daar over nadenken en dan kun je toch eigenlijk alleen maar zorgen dat je het bericht verstuurd via die dat net via die netwerken dat heb ik dus laten doen dat we een servicepunten hebben maar dan online. Maar ook een speciaal telefoonnummer maar daar zit de mensen die wat meer geschoold zijn, meertalig zijn, we kunnen doventolken inschakelen.

6) Toen kregen we ook wel de opmerking, oh fijn dat er zo veel over ouderen is.

2) Ja ja.. maar daar zijn we wel mee bezig. We gaan zo'n anti-discriminatie agenda zeg maar maken aan de hand van plaatjes, icoontjes etc… ik weet even het woord niet meer maar we zijn er wel mee bezig

2) Ja ik werk er natuurlijk al lang en er is wel wat verandert in die zin dat er nagedacht wordt over hoe we moeten communiceren en dat er steeds meer burgers bij worden betrokken

2) Voorheen was het zo, we schreven een stuk vanuit ons interne personeel en dan zetten we het in de stad met een communicatietraject

Communicatie verloopt in NL 3. Huidige situatie

4) Alles wordt wel in het Nederlands gecommuniceerd. Behalve bij crisis.

5) Ja Nederlands is natuurlijk wel de taal maar wat is het verschil met Engels, in sommige winkels word je geholpen al in het Engels dusja. Waarom mag het Engels dan wel en het Arabisch dan weer niet ja… Ik vind dat zo…

Perceptie inclusie 4. Inclusie

7) Daarbij vind ik wel inclusiviteit een containerbegrip wij denken meer vanuit de gedachte van: hoe is iemand hoe voelt iemand zich goed geholpen? En kan die makkelijk heeft die een antwoord, een goed antwoord gekregen zeg maar het hoeft niet meteen het gewenste antwoord. Maar.. ja krijg je een... is het antwoord duidelijk en voel je je d'r prettig bij hoe je behandelt bent zeg maar.

7) Het kan voor iedereen inclusiviteit... wij hebben ook wel eens een lijstje gemaakt van wanneer ben je nou inclusief elke doelgroep hebben we dan en dan zie je dus ook gewoon dat je dat niet in in een containerbegrip kan leggen dat je eigenlijk gewoon moet verplaatst met de... naar degene die je voor je hebt.

7) Dat je wordt gezien, gehoord en geholpen en dat je uhh dat je begrepen wordt.

7) iedereen die meetelt. Is is is zo'n term, maar ook gewoon van ehm we zorgen dat u bij ons terecht kan als overheid; uhh respectvol.

7) Niemand buitensluiten; gelijke kansen, zijn allemaal veel termen die me zo te binnenschieten. Wat we dus wel bij dienstverlening doen is dat er bijvoorbeeld ook. Enorm veel kanalen hebben om met ons in contact te komen

7) Ja, absoluut! Iedereen telt mee he gewoon.

Voorbeeld/ ervaring Inclusie 4. Inclusie

3) Nu hadden we afgelopen zomer een social media hype rondom #eenzamejongeren. Toen hebben we een speeddate-event georganiseerd onder de noemer #eenzamejongeren. Hier kwamen dus onwijs veel aanmeldingen op af.

3)De gemeente zegt dan dat we alleen in het Nederlands communiceerde, wat een buwuste keuze is.

6) heel massaal gaan dus bijvoorbeeld met een wijkbericht die je gewoon overal in de bus gooit. Social media bericht, oftewel voor heel de stad of getarget op een bepaalde wijk.

6) In een enkel geval gaan we wel eens langs de deur of bellen we wel eens mensen op, maar dat kan alleen als je echt een heel bepaald soort als je echt weten, zeg maar wie je moet hebben,

6) we versturen de tweejarige brief die versturen we naar alle ouders van een kind die een kind hebben dat we die twee wordt.

6) , ik weet dat we uit gemeente juist heel erg bezig zijn met ook bijvoorbeeld anoniem solliciteren en diverse mensen aannemen.vind ik dat we als gemeente Utrecht daar heel goed mee bezig zijn.

7) Van ja... dus dan moet je niet dan moet je mensen niet gaan verwennen met anderstalig dus je wil ze dus eigenlijk dat ze zo snel mogelijk Nederlands leren, maar dan nog en dan zit je met expats ofzo die tijdelijk komen women.

7) Omdat we ook het beleid hebben dat we mensen willen inburgeren en dat ze gewoon Nederlands leren.

7) dus dan moet je niet dan moet je mensen niet gaan verwennen met anderstalig dus je wil ze dus eigenlijk dat ze zo snel mogelijk Nederlands leren, maar dan nog en dan zit je met expats ofzo die tijdelijk komen women. Ook studenten die uiteindelijk komen studeren die het Nederlands niet snappen

7) Nu ook met corona moesten we extra effort doen over hoe bereiken we nou de mensen, die het lastig vinden deze situatie... zonder dat we dat fysiek kunnen doen, want wij zijn ook allemaal, bijna thuis aan het werk zeg maar en de wijkbureaus zijn ook gewoon nu dicht en buurtteams voor jullie werken ook gewoon thuis.

6) We kijken heel erg van welke informatie is echt belangrijk voor ze om te weten

Kenmerken inclusie 4. Inclusie

4)"Ik denk dan aan gelijke behandeling, van alle mensen eigenlijk. Dat is wat ik altijd ik mijn achterhoofd houd bij inclusie", "dan gaat dat om jong oud, iedereen, mensen met een beperking, ja van alles. Begrijp mensen met een andere achtergrond. Dus heel divers."

7) Ik vind dat we echt de tijd op moeten dat we dat niet meer willen, want we zijn samen de samenleving.

2) het eerste woord dat op komt is denken vanuit een ander en niet jezelf.. en dan toch ook het taalgebruik..

4) ik denk dan aan gelijke behandeling, van alle mensen eigenlijk. Dat is wat ik altijd ik mijn achterhoofd houd bij inclusie

4) dan gaat dat om jong oud, iedereen, mensen met een beperking, ja van alles. BegrijpMensen met een andere achtergrond. Dus heel divers.

4) Het gaat om de manier waarop je die doelgroepen bereikt. Ik denk dat daar geen verschillen in zitten. Want als je verschillen gaat maken, ik denk dat je dan niet inclusief bent.

5) Het is belangrijk dat je rekent houdt met een ander dan jij en dat er verschillen zijn tussen allerlei mensen wat al die mensen maakt dat ze mee moeten doen en zich betrokken voelen in de maatschappij. Zeker als overheid moet je daarvoor zorgen. Want je bent voor iedereen verantwoordelijk

5) Het goed africhten van de kernboodschap op de mensen dus dat is ook wel inclusie en dat klopt

Belang van inclusie 4. Inclusie

2) Dan denk ik zelf, laat je de gemiddelde Xer lezen van wat we schrijven überhaupt. Daar doen we het toch voor? Waarom moet het allemaal zo chic. Ik moet zeggen, we communiceren wel op B1-niveau, maar dat is ook al heel hoog voor veel mensen

4) Daar is inclusie dan heel belangrijk bij.

4) Je maakt toch beleid voor Utrechters, het is belangrijk dat iedereen zich wel gehoord voelt

4) Volgens mij hebben we echt alle doelgroepen wel in beeld en hebben we gewoon echt contact mee, hebben de beleidsmakers contact mee. Ja daar ben ik wel trots op. Dat we bij het beleid dat we maken, iedereen betrekken, bijv. ook daklozen. Daar heb ik lang op gezeten. Dan betrekken ze echt daklozen bij het beleid wat er gemaakt wordt en dit wordt ook echt uitgevoerd. Daar ben ik echt trots op. En niet alleen daklozen hoor. Ook ouderen, of mensen die eenzaam zijn. Je hebt zoveel verschillende doelgroepen

4) . We kijken elk jaar terug van wat zijn nou de belangrijke onderwerpen geweest. Waar hebben veel inwoners op gereageerd. Waar minder op. Dus ja we kijken wel, wat ligt gevoelig, wat ligt niet gevoelig. Dat is dus ook ons dagelijkse werk. Dat we heel veel dingen van buiten naar binnen halen

4) Je bent er altijd mee bezig. Het maakt niet uit wat je communiceert, al is het een tweetje

4) Weet je het is zoveel diverser, inclusiviteit. Daar moet meer onderzoek naar gedaan worden, vind ik dan alleen maar migratieachtergrond

Y) maar het gaat mij om die kwetsbare mensen in, nouja he, toch de achterstandswijken meer, die gewoon al moeite hebben om het hoofd boven water te houden, dat we die gewoon goed kunnen faciliteren en kunnen bereiken en meenemen en kunnen kijken ook ‘waar hebben zij nou behoefte aan’

Inclusie en diversiteit op de werkvloer 4. Inclusie

2) Op lagere niveaus zie je wel wat meer diversiteit en wat hoger, ja daar zijn ze wel wat over aan het nadenken want de stad verandert en verkleurt ook. Ja en je ziet ook wel dat er een mix van mensen, en daar ben ik wel trots op, die geeft altijd wel veel meer impact en veel meer betere dienstverlening dan een één soortig type mens

2) Het is nog geen doorsnee van X

2) Kijk bij de lobby zijn altijd vaak hoogopgeleide mensen, vaak. Of men... ja en daar wordt ja, dat zijn ook de mensen die de wethouders bijvoorbeeld zien of de gemeenteraadsleden of dus ik weet niet hoe we dat moeten doen? Daar zijn ze kunnen uit de partijen die daar wel wat meer tegen aanschurken, DENK bijvoorbeeld die probeert altijd wel toch al een beetje te pushen van: Joh, hoe zit het dan met deze groep of bij iedereen komt natuurlijk voor z'n eigen groep .

4) qua werknemers vind ik dat het heel erg inclusief is geworden. Want toen ik bij de gemeente kwam werken, was ik wel een van de weinigen met een migratieachtergrond. Maar ook mensen met een beperking bijvoorbeeld, die hadden we ook niet. Of transgenders. Of mensen die vallen onder het LHBT programma. Daar hebben we volop op ingezet. Maar we geven ook als gemeente voorbeelden, we huren ook mensen die van alles mankeren, die de koffie automaten schoonmaken of schoonmaken van het bedrijf. We zijn daar wel echt een voorbeeld in. Ook dat het gebouw toegankelijk is. Wij zijn echt wel als gemeente, als gemeente geven wij het goede voorbeeld aan de stad hoe het zou kunnen zijn.

4) Ik heb heel lang bij milieumobiliteit gezeten. Weinig vrouwen, weinig mensen met een migratieachtergrond. Ook mannen. En nu zit ik weer bij maatschappelijke ontwikkeling. En nu werk i kbij een communicatiebureau. De meerderheid is daar weer vrouw. In bepaalde functies zie je eht wel dat meer vrouwen werken in bepaalde functies dan mannen. Dat begint wel te veranderen, maar dat zou nog beter kunnen

Verbetering zichtbaar wat betreft inclusie 4. Inclusie

2) daar hebben we in het in de loop van het jaar van de jaren zijn we daar wel steeds meer, want dat heeft natuurlijk ook met inclusief/inclusie te maken dat we niet alleen voor die voor die voor die groep uit uit in eerste instantie voor bedoeld was

4) Hebben we toen heel veel op ingespeeld, heel veel gesprekken zijn er toen in de wijk geweest. Er zijn zoveel diverse doelgroepen waar je aan moet denken zodat het wel inclusief voor iedereen is. Het is heel moeilijk en het is een grote uitdaging. Maar het is niet meer de jaren 90 denk ik, het is zoveel meer. Je ziet het nu ook terug in de media. Mensen die het bijvoorbeeld ook heel moeilijk vinden dat ze van alles aan zichzelf hebben laten doen, omdat ze man zijn en ze zich vrouw voelen. Je ziet dat

steeds meer, maar dat daar nog steeds taboe op is. Of mensen die zich buitengesloten voelen omdat die in een rolstoel zit. Of die persoon anders behandelen, zo van oh nu moet ik heel voorzichtig met jou zijn. Die mensen voelen zich helemaal niet fijn dat jij je zo gedraagt

5) Ik vind dat het steeds beter gaat! Als je het vergelijkt met zoveel jaren terug dan vind ik absoluut dat het beter gaat. Het is bij de gemeente ook zo dat als je ruimte hebt, dat gaat om stenen en daar zijn projectontwikkelaars bezig en daar is het dan weer bezig met geld… Met ontwikkeling wordt geen geld verdiend maar alleen maar geld uitgegeven dus het is veel moeilijker om die dingen tussen de oren te krijgen bij de rest van de organisatie snap je… en ik merk dat het wel steeds beter gaat en dat ambtenaren wel bewuster bezig zijn met dingen en steeds breder mee gaan kijken. Het is dan vaak een kwestie van herhalen, herhalen, herhalen en steeds maar herhalen. Het is absoluut geen kwestie van onwil, maar als je er niet mee bezig bent dan denk je er niet aan. Zij denken waarschijnlijk aan anderen dingen waar ik helemaal geen weet van heb maar het is wel belangrijk om mee bezig te zijn

5) Vroeger was de informatie in de gemeente X niet altijd even toegankelijk. Dus in die zin zijn ze er steeds meer alerter op. Je krijgt geen informatie geplaatst waar het niet toegankelijk is dus het moet wel open.

5) Haha ja maar dan moet ik het weer helemaal gaan herhalen dus dan zal ik het nog eens nakijken als ik jou was want ik zei al dat het beter is geworden in de loop van de tijd. Steeds meer ja. Het is niet alleen zo bij de gemeente, ook bij de Europese regels en verdragen merk je dat met gelijke rechten het ook mee helpt want dat moet je als overheid ook natuurlijk doen. Het is niet alleen de gemeente maar vooral algeheel dat het steeds meer op gelet wordt.

5) Het werk is gewoon veranderd maar toen waren ze ook wel er mee bezig en steeds weer een stukje beter

Beleid voor inclusie vanuit gemeente4. Inclusie

6) Want je hebt als gemeentebeleid dat je wil vertellen aan alle Utrechters en soms echt gericht op een bepaalde groep belanghebbenden

Rekening houden met verschillende doelgroepen 4. Inclusie

5) Nou het is iets wat mij aan het hart gaat en waar we veel mee bezig zijn om het er door te krijgen in de Gemeente X, ook in de wijk Y, want de mensen die hier werken zijn voornamelijk wit en hoogopgeleid

5) Maar heel veel is toch wel blank en hoogopgeleid en dan is het moeilijk om uit je eigen bubbel te komen en te kijken dat er nog anderen zijn .

5) Er zijn meer Turken of Marokkanen qua andere cultuur in Nederland dan bijvoorbeeld mensen uit Eritrea he, ik noem maar. Dus meestal neem je de mensen van die afkomst vaak wel mee als grote groep natuurlijk. Als je een wijk neemt als wijk Y dan zijn er gewoon 150 of 160 verschillende nationaliteiten, ja die kan je niet allemaal aanspreken dat is lastig.

5) Ja ook als je een filmpje laat maken van een of ander onderwerp dat ook die mensen bevraagd worden, niet alleen maar blanke ouderen. Ook mensen met een Marokkaanse afkomst die ook oud zijn.

5) Ik heb in wijk Y vooral bezig gehouden met verschil in culturen en taal, het taalniveau. Maar toen waren er natuurlijk ook wel mensen actief voor de gemeente met mensen met beperkingen, maar daar was ik toen niet zo mee bezig in de wijk.

5) Die vinden het heel vreemd dat ze in het Engels dan geholpen worden. Een hele oude oom heb ik daar wel eens over horen klagen hier inderdaad. Wat is dat nu voor een flauwekul dan, ik woon in Nederland en dan word ik in het Engels aangesproken dusja.

2) Ja, ja, zowel voor de voor de voor de mensen met migratieachtergrond als voor mensen een lhbti achtergrond, dat zit ook bij ons in het pakket, of mensen met een functiebeperking.

2) En en ja daar, daar houden wij rekening mee door om na te denken van welke groep doen wij iets als je het over anti-discriminatie hebt, ja, dan dan dan zijn de groepen die gediscrimineerd worden of bij uitgesloten worden.

4) waar ik het meest trots op ben, is dat met alle doelgroepen wel rekening wordt gehouden. Volgens mij hebben we echt alle doelgroepen wel in beeld en hebben we

gewoon echt contact mee, hebben de beleidsmakers contact mee. Ja daar ben ik wel trots op.

4) En niet alleen daklozen hoor. Ook ouderen, of mensen die eenzaam zijn. Je hebt zoveel verschillende doelgroepen.

Ervaring exclusie 5. Exclusie

3) Nou wel natuurlijk dat steeds meer dingen digitaal doen en dat we daarmee groepen mensen die niet digitaal zijn uitsluiten.

3) We weten wel dat er steeds meer grote groepen mensen die zijn die niet helemaal het gevoel hebben dat ze meedoen, dat ze gelijke kansen hebben.

6) dat het niet goed geformuleerd was en dat er daardoor een bepaalde groep mensen buiten vielen die erbij hoorde en de gevoeligheid die daar zit en die in veel dingen zit dat dat wel belangrijk is om dat te begrijpen

5) Jaa, wat je merkt in wijk Y is dat de mensen wat verder af van de overheid staan. Je hebt daar zowel oude mensen als mensen met een andere culturele achtergrond. Ook laagopgeleide mensen. Er zijn groepen die wat verder van de overheid af staan en wat moeilijker bereikbaar zijn.

Exclusie 5. Exclusie

7) Er zijn mensen die buiten buiten het bootje vallen hoor die gewoon ook niet zo goed weet wat ze dan ook moeten doen. Daar ben ik ook van overtuigd.

7) We hadden ook een dakloze spreekuur, ik weet niet hoe dat hebben [geluid vervaagt, volgende woord onduidelijk] opgevolgd. Volgens mij hebben ze daar ook werk aan verricht.

Diversiteit 6. Diversiteit

6) Ik weet niet of er een moment is dat ik het echt merkte. Ja je leert bij de studie Communicatie vanaf het begin af aan en dat ik ook in het onderwerp diversiteit zit,

6) dat gezinnen met jonge kinderen, of dat mensen zijn met een migratie achtergrond waardoor je een beetje per wijk al een beeld hebt wat voor belanghebbende d’r zijn.

Contact Burgers 7. Participatie

3) Zoals met de aanpak eenzaamheid, dat is wel een leuk voorbeeld. Omdat je daar heel bewust moet kiezen wat je naar wie je communiceert

7) Ik denk dat je dit niet via de overheid moet organiseren maar via anderen. Anderen moeten gaan communiceren met die mensen.

7) Je moet niet meer zo scherp als overheid willen dat je moet laten zien wat je doet dan wel wat je wilt bereiken. Je moet iets meer als netwerker erin gaat opereren. Dan voorkom je echt een heel hoop van dit soort shit, denk ik haha.

Dezelfde groep laat van zich horen 7. Participatie

5) Het waren vaak dezelfde mensen die het goed en leuk vonden om hun mening te laten horen. Dat waren vooral oudere wittere mannen die je vaak naar dat soort avonden horen waar je dan toch niet alles hoort. Natuurlijk hoor je wel wat er volgens hen speelt in de wijk vanuit hun blikveld dan ja

2) Dan kom je toch ook altijd wel de mensen tegen die toch al actief in de wijk zijn.

2) want het zijn altijd dezelfde mensen die vragen stellen, dat weet je zelf ook. Op de gemeenteraad als mensen iets inspreken zijn het altijd dezelfde figuren: hoogopgeleid, wit, wonend in bepaalde wijken. Tja… Goed inkomen,. Dan denk ik toch: daar doen we het niet voor

2) Zij zien namelijk alleen mensen die mondig zijn...

Participatie 7. Participatie

6) wat we daaraan doen is denk ik in ieder geval de participatiedoorontwikkeling is denk ik wel een goeie waar we nu mee bezig zijn.

7) Hoewel dat er wel om gaat dat er een landelijke wet komt dat gemeentes veel transparanter en in participatie ehm met de mensen de openbare ruimte gaan inrichten dan wel altijd duidelijk over zijn wat dan wel en niet mag en kan en ook wat er in en om het huis wel mag en kan dus of je horeca of een dakkapel, want dat zijn allemaal dat is een landelijk project en dat willen ze ook in een systeem zetten wat begrijpelijk moet zijn wat mensen heel eenvoudig hun initiatieven kunnen aanvragen wat ze willen doen

Polarisatie 8. Polarisatie

3) Ik geloof wel dat er kloven zijn en dat die kloven groter zijn geworden in de afgelopen jaren.

7) Jaa dat is vervelend natuurlijk, niet fijn. Zoals je nu die demonstranten hebt die tegen het 1.5 meter verhaal zijn zeg maar. Die zeggen jullie kunnen de boom in met alles, we gaan demonstreren. Dat is al een paar keer gebeurt, dan komen ze weer te dicht bij elkaar om een beetje opruiing te veroorzaken.

7) Als we zo'n programma optrekken waar mensen in de wijk tegen Marokkanen zijn en andersom weer heel boos zijn op mensen met criminele activiteiten, of studenten die een blowtje aan het draaien zijn, mensen die rommel op straat gooien. Dan moet je verbinding gaan zoeken op een straatweg met de mensen die daar wonen.

7) Als je juist als overheid afzender bent, dan kom je moeilijker in beeld. Dus wat hebben we gedaan. Je zorgt voor gezamenlijk afzenderschap.

7) Iedereen kan zijn eigen straat maken en dan was iedereen ook betrokken, dit deden we samen met ondernemers en wat bewonersgroepen. Dan ben je niet per definitie de overheid die wat uitstraalt en dan ondervang je dus dat je bij voorbaat al een nee krijgt.

5) Als die mensen zich niet gehoord voelen en niet geholpen worden dan is die kans wel groot en aanwezig ja ja… Maar je hebt natuurlijk ook mensen die van zichzelf al heel erg individueel bezig zijn.

Y) wat dat betreft zie je toch wel twee richtingen binnen een gemeente… Kijk het hele polarisatie verhaal dat is toch wel heel erg het woordvoeringsvak, dat hangt toch

wel vaak aan de burgemeester en wat wethouders naar buiten roepen, en het inclusief communiceren heeft gewoon te maken met het dagelijks werk waar wij mee bezig zijn

Polarisatie n.a.v. exclusie **8. Polarisatie**

2)"Als je als je communiceert op een bepaald niveau, ja, dan gaan mensen wel polariseren, want dan voelen ze zich uitgesloten buitengesloten en niet niet herkend en erkend. Dus ik denk dat daar mensen gaan zich afzijdig houden"

model NSOB **8. Polarisatie**

7) Dan zit het toch ook weer in die lijn van samenwerken met de overheid aan het doen bent. In het verhaal van de stad is het gewoon heel erg veranderd. Je hebt zo'n model he van de communicatie vanuit de overheid. Door de loop van de jaren is dat veranderd. Vroeger was er de overheid die vertelde wat je precies moest doen, weet niet of je dat model kent. Dit is verder uitgegroeid naar een netwerkende overheid van nu zeg maar. Dat is toch wel de grootste verandering van de afgelopen jaren

Polarisatie op social media **8. Polarisatie**

4) Wat mensen bijv. online, als mensen tegen elkaar te keer gaan dat je de polarisatie wel ziet. En ik weet niet waar dat dan een rol speelt bijv. ook bij, uuhm, met die aanslag in Utrecht. Ik ben zelf omgevingsanalist, ja dan schrik je echt van wat er online gezegd wordt.

Polarisatie nav bv. een aanslag **8. Polarisatie**

4) Als er echt aanslagen zijn dan merk je echt die polarisatie. Ja hoe moet ik het zeggen. Dan merk je echt in de samenleving dat mensen echt tegenover elkaar komen te staan.

Bijlage 6

Verklaring geen fraude en plagiaat

Bijlage A. 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
[Voornaam, achternaam en studentnummer],

Roy Ketelaar, S1007052

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-plagiaat), 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 verantwoordelijke manier heb verwerkt.

Plaats + datum Utrecht 25-05-2020

Handtekening [redacted]

Bijlage 6

Beoordelingsformulier Bachelorscriptie 2019-2020

Communicatie- en Informatiewetenschappen

Vraag en inbedding		Methode
Onderwerp en vraagstelling (1)	**Literatuur en theoretische inbedding (2)**	**Onderzoeksmethode en onderbouwing (3**
2	2	1
Onvoldoende - Onderwerp en vraagstelling onduidelijk - Onderwerp onvoldoende afgebakend - Begrippen onvoldoende gedefinieerd	Onvoldoende - Kader ontbreekt of staat niet of nauwelijks in verband met de vraagstelling - Onvoldoende uitgewerkt literatuuroverzicht/te beperkt aantal bronnen - Vraag/hypotheses onvoldoende ingeleid	Onvoldoende - Onvoldoende materiaal verzameld - Beschrijving van de methode is onduidelijk, onvolledig, ontbreekt of is gegeven de vraagstelling niet adequaat
Voldoende - Afgebakend onderwerp - Onderzoekbare (explorative of toetsende) vraagstelling - Begrippen gedefinieerd - Beperkte verantwoording keuzes	Voldoende - Literatuur houdt verband met vraagstelling maar is opsommend en weinig kritisch - Literatuuroverzicht besproken in ieder geval sleutelpublicaties - Vraag/hypotheses beperkt ingebed in de literatuur	Voldoende - Methode in beperkte mate geëxpliciteerd - Keuzes in beperkte mate verantwoord - Voldoende materiaal verzameld
Ruim voldoende - Expliciete en duidelijke vraagstelling - Begrippen helder gedefinieerd - Toegelicht hoe vraag beantwoord wordt - Keuzes worden verantwoord	Ruim voldoende - Literatuur is in een samenhangend verband met de vraagstelling gebracht - Behandelde literatuur is representatief, recent - Literatuuroverzicht bevat meer dan sleutelpublicaties - Vraag/hypotheses ruim voldoende ingebed en ingeleid	Ruim voldoende - Duidelijk beschreven methode --> repliceerbaar - Meer dan voldoende verantwoording keuzes en onderbouwing van de gekozen methode(n)
Goed tot zeer goed - Originele/vernieuwende vraagstelling - Belang onderzoek is duidelijk - Relevantie duidelijk (wetenschappelijk en maatschappelijk)	Goed tot zeer goed - (Zeer) goede verankering in literatuur, wetenschappelijk debat en/of theoretisch kader - Alle relevante literatuur op een kritische manier verwerkt - Vraag/hypotheses (zeer) goed ingebed	Goed tot zeer goed - Kritische reflectie op gekozen methode - Uitdagende materiaalkeuze of methode(n)
Uitstekend - Zeer innovatief en scherp geformuleerde vraagstelling - Zeer relevant voor het wetenschappelijke veld	Uitstekend - Zeer adequate en kritische reflectie op literatuur, debatten en theorieën (bv. contradicties, leemtes, inconsistenties) - Uitstekende inbedding vraag en focus	Uitstekend - Vernieuwende materiaalkeuze en methode(n) - Zeer adequate en kritische reflectie op keuzes en gekozen methode(n)
60	60	60

Analyse			Vo
Analyse en resultaten (4)	**Conclusies en discussie (5)**	**Opbouw, structuur en betoog (6)**	
1	2	2	
Onvoldoende) - Onjuiste weergave van feitelijke gegevens - Onvoldoende of niet kloppende analyse - Onduidelijke presentatie van resultaten - (deels) niet relevant voor beantwoorden vraag	Onvoldoende - Probleemstelling en deelvragen niet of slechts deels beantwoord - Nauwelijks tot geen terugkoppeling naar theorie - Implicaties komen niet of nauwelijks aan bod - Geen kritische reflectie - Nieuwe argumenten in conclusie aangedragen	Onvoldoende - Tekst niet samenhangend - Redeneerfouten - Niet vakkundig - Onbetrouwbaar /niet accuraat	
Voldoende - Voldoende analyse om vraag te beantwoorden - Voldoende coherent geordende presentatie van resultaten - Juiste weergave van gegevens	Voldoende - Probleemstelling en deelvragen beantwoord - Voldoende terugkoppeling theorie - Voldoende discussie implicaties	Voldoende - Opbouw voldoende - Voldoende logische redenering - Grotendeels vakkundig - Voldoende betrouwbaar en accuraat	
Ruim voldoende - Duidelijk controleerbare analyse - Duidelijke presentatie van resultaten	Ruim voldoende - Meer dan voldoende terugkoppeling theorie - Praktische en theoretische implicaties duidelijk - Concrete aanbevelingen	Ruim voldoende - Over het algemeen, heldere en logische opbouw - Over het algemeen, volgbare redenering - Vakkundig - Duidelijke samenhang tussen onderdelen	
Goed tot zeer goed - Adequate analysetechnieken - Meer diepgaande analyse	Goed tot zeer goed - Belang onderzoek duidelijk gemaakt - Kritisch tov eigen resultaten en onderzoek - Ethische implicaties helder besproken	Goed tot zeer goed - (Zeer) goede redenering en argumentatie - Zeer duidelijk onderscheid hoofdzaken en bijzaken	
Uitstekend - Zeer grondige, originele en heldere analyse en presentatie van resultaten	Uitstekend - Aanbevelingen voor vernieuwend onderzoek - Theoretische bijdrage zeer helder besproken - Innovatieve inzichten komen zeer duidelijk naar voren	Uitstekend - Verslag is uitstekend opgebouwd en zit evenwichtig in elkaar - Uitstekend op alle punten	
60	60	60	

m	Process
Stijl (7)	*(Alleen begeleider)* **Participatie en Zelfstandigheid (8)**
2	1
Onvoldoende - Ved taalfouten - Slordig, onverzorgd - Rommelig geschreven	Onvoldoende - Onvoldoende bijdrage aan werkzaamheden kring - Onvoldoende bijdrage aan besluitvorming in kring - Te weinig blijk van zelfstandigheid - Time management, planning problematisch
Voldoende - Begrijpelijke tekst, bijna geen spelfouten - Betoogtrant/stijl niet altijd even vloeiend	Voldoende - Voldoende bijdrage aan werkzaamheden kring - Voldoende bijdrage aan besluitvorming in kring - Beperkte zelfstandigheid, eigen initiatief - Grotendeels op schema gewerkt
Ruim voldoende - Vrij van spelfouten - Objectief, helder geschreven tekst - Goede indeling paragrafen en slines's	Ruim voldoende - Ruim voldoende bijdrage aan werkzaamheden kring - Ruim voldoende bijdrage aan besluitvorming in kring - Over het algemeen zelfstandig te werk gegaan - Voldoende eigen inbreng en initiatief - Op schema
Goed tot zeer goed - Zorgvuldige formuleringen - Stilistisch goed en aantrekkelijk geschreven - Beide punten gelden zowel voor hoofdlijnen als slines's - Consistente en heldere indeling	Goed tot zeer goed - (zeer) goede bijdrage aan werkzaamheden kring - (zeer) goede bijdrage aan besluitvorming in kring - Grote mate zelfstandigheid en eigen initiatief - Goede slagvaardigheid en tempo bij voortgang
Uitstekend - Uitstekend geschreven, niets meer op aan te merken	Uitstekend - Uitstekende bijdrage aan werkzaamheden kring - Uitstekende bijdrage aan besluitvorming in kring - Nagenoeg geheel zelfstandig te werk gegaan, grotendeels op eigen initiatief - Creatieve vernieuwende ideeën
60	60