

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

Percepties van gemeentelijke professionals op inclusieve communicatie

Perceptions of municipal professionals on inclusive communication

Radboud Universiteit



Cursus: Bachelorscriptie

Student: Camiel Jansen 1040521

E-mail: camiel.jansen@student.ru.nl

Tel: 0611939586

Begeleidster: Lineke van Hal

Opleiding: Communicatie- en informatiewetenschappen (Pre master)

Datum: 08-06-2020

Samenvatting

Aanleiding: Voor publieke organisaties zoals gemeenten kan het een grote opgave vormen om ervoor te zorgen dat alle inwoners van de gemeente ervaren dat ze erbij horen. Gemeenten hebben binnen hun verzorgingsgebied te maken met een divers publiek door verschillen in onder andere etniciteit, religie, seksuele geaardheid of een handicap. Inclusieve communicatie is van belang om alle inwoners zo goed mogelijk te bereiken.

Doel- en vraagstelling: Vanwege de bestaande onduidelijkheid rondom inclusieve communicatie is het doel van het onderzoek om meer inzicht te bieden in, en bij te dragen aan, het conceptualiseren van inclusieve communicatie. De centrale vraagstelling luidt: Hoe percipiëren professionals werkzaam bij gemeentelijke overheden inclusieve communicatie en wat zien zij als randvoorwaarden?

Methode: Voor het beantwoorden van de centrale vraagstelling zijn semi gestructureerde interviews afgenomen bij zes medewerkers van gemeente X. Eén interview is toegevoegd aan de dataset en is afkomstig van eerder onderzoek bij gemeente Y. Allereerst zijn open codes gegeven aan de data. Vervolgens zijn alle vier de onderzoekers bij elkaar gekomen om axiale codes toe te kennen aan de data. De laatste stap was selectief coderen waarbij is geprobeerd verbanden te vinden tussen de gekozen citaten en overkoepelende thema's.

Resultaten: Terugkerende thema's op het gebied van inclusie en inclusieve communicatie zijn: je gehoord voelen, een gelijke behandeling, niemand buitensluiten, rekening houden met een ander en zoveel mogelijk mensen bereiken. Een opvallend verschil in perceptie is te vinden tussen de volgende twee uitspraken. Eén uitspraak betoogt dat rekening dient te worden gehouden met verschillen tussen mensen, terwijl de andere uitspraak juist aangeeft dat wanneer je verschillen gaat maken je niet inclusief te werk gaat.

Discussie: Dit verschil in perceptie kan een gevolg zijn van een verschil in denkhouding. Door uit te gaan van verschillen tussen mensen wordt gedacht vanuit een oogpunt van diversiteit. De tegenhanger hiervan is intersectioneel denken, wat kan helpen om minder in doelgroepen te denken.

Conclusie: Inclusieve communicatie is communicatie waarbij: zoveel mogelijk mensen bereikt worden, niemand wordt uitgesloten en zoveel mogelijk mensen zich gehoord voelen. Randvoorwaarden voor inclusief communiceren zijn: betrokkenheid en input van inwoners en bewustzijn van het belang van inclusief communiceren bij de gemeentelijke professionals.

Aanleiding

De steeds verder toenemende diversiteit in de Nederlandse samenleving vraagt om een manier van communiceren waarbij iedereen zich begrepen voelt. We voelen ons allemaal graag betrokken en geaccepteerd door familie, vrienden en de rest van de samenleving (Podnieks, 2006). Voor publieke organisaties zoals gemeenten is het een grote uitdaging om ervoor te zorgen dat alle inwoners van de gemeente ervaren dat ze erbij horen. Gemeenten hebben binnen hun verzorgingsgebied te maken met een divers publiek door bijvoorbeeld verschillen in etniciteit en religie, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van seksuele geaardheid of een handicap. Op het moment dat mensen zich buitengesloten voelen door communicatie vanuit de overheid kan dit exclusie en daarnaast verdere tweedelingen en polarisatie in de samenleving tot gevolg hebben (Van Hal, Hermes, Koch, & Cemil, 2019). ‘Inclusief’ communiceren is derhalve van belang om inclusie zoveel als mogelijk te stimuleren en ervoor te zorgen dat groepen mensen zich niet buitengesloten maar juist betrokken voelen.

De urgentie van het onderwerp wordt nog duidelijker door te kijken naar een voorbeeld uit een grote Nederlandse gemeente. In Rotterdam is namelijk een groot onderzoek uitgevoerd naar de rol van vooroordelen in de communicatie van gemeenten naar de bewoners. Hieruit kwam onder andere naar voren dat de gemeente Rotterdam te weinig inclusief communiceert, al is dit in veel gevallen niet bewust (Wagtendonk, 2019).

Verschillende gemeenten zijn bezig met inclusiever communiceren. Naast Rotterdam is er ook in de gemeente die centraal staat in het huidige onderzoek, gemeente X, in toenemende mate aandacht voor inclusieve communicatie. Om inclusief te kunnen communiceren is het allereerst van belang om het begrip ‘inclusieve communicatie’ te conceptualiseren, zodat duidelijk is wat de medewerkers van de organisatie die tracht inclusief te communiceren, verstaan onder inclusieve communicatie. Om vooraf een idee te geven van wat inclusieve communicatie inhoudt wordt de volgende werkdefinitie gegeven:

“Inclusief communiceren is een proces dat mogelijk maakt dat belanghebbenden zich erkend, gerespecteerd, en deelgenoot voelen van de kwestie waar de communicatie zich op richt” (Van Hal et al., 2019).

Theoretisch kader

Om het onderzoek richting te geven, zal allereerst verder worden gegaan met het conceptualiseren van het begrip inclusieve communicatie. Inclusieve communicatie is opgebouwd uit twee verschillende begrippen: ‘inclusie’ en ‘communicatie’. Deze begrippen zullen afzonderlijk worden behandelend om vervolgens ‘inclusieve communicatie’ als geheel te conceptualiseren en definiëren. Daarnaast zal aandacht worden besteed aan een aantal relevante gerelateerde concepten.

Modellen voor communicatie

Het eerste traditionele model voor communicatie dat ontwikkeld werd is het model van Shannon en Weaver (1949). Zij beschreven communicatie als een proces waarbij er een informatiebron is, die wordt gecodeerd in een bericht en wordt verzonden. De ontvanger decodeert het bericht en dan heeft het bericht de ontvanger bereikt. Tijdens dit proces kan ruis optreden wat erin kan resulteren dat het bericht niet goed overkomt bij de ontvanger (Chandler, 1994).

Betteke van Ruler (2015) stelt echter dat traditionele communicatiemodellen minder geschikt zijn omdat ze geen ruimte overlaten voor dialoog. Daarnaast kan in het hedendaagse gedigitaliseerde tijdperk moeilijk worden voorzien wie precies deelnemen aan het communicatieproces. Om die reden stelt Van Ruler (2015) voor om een meer diachronisch, dat wil zeggen interactief zich in de tijd ontwikkelend, model van communicatie te gebruiken, waarbij de illusie van controle wordt losgelaten. Dit noemt ze de: Reflective Communication Scrum. Hierbij wordt communicatie dus gezien als een diachronisch proces, wat zorgt voor meer flexibiliteit en waardoor kan worden teruggekomen op eerdere beslissingen. Van Ruler (2015) benadert deze diachronische manier van communiceren vanuit public relations. Zij noemt onder andere groter wederzijds begrip en meer kans op dialoog als belangrijke voordelen die public relations teweeg kan brengen (van Ruler, 2015). Deze voordelen zullen ook relevant zijn voor een publieke organisatie zoals een gemeente.

Overheidscommunicatie

Om een volledig beeld te schetsen van het belang van goede overheidscommunicatie en de plaats van inclusief communiceren hierin, zal een model voor overheidscommunicatie worden beschreven. Communiceren vanuit een lokale overheid zoals een gemeente, kan een uitdaging vormen, vanwege de verschillende maatschappelijke opdrachten die een gemeente heeft en de verschillende rollen die een gemeente kan innemen. De Nederlandse School voor Openbaar

Bestuur (NSOB) kwam in 2015 met een kwadrant waarin de verschillende overheidsrollen samen zijn gebracht. Elke overheidsrol vraagt om een andere manier van communiceren. Het kwadrant heeft een horizontale en een verticale as, waarbij in dit verband vooral de horizontale as van belang is. De horizontale as loopt van een meer sturende rol van de overheid aan de linkerkant van het kwadrant, naar een samenwerkende overheid die zich aan de rechterkant van het kwadrant bevindt. De sturende rol van de overheid is erop gericht het beleid toe te lichten en te handhaven. Aan de rechterkant van het kwadrant bevindt zich dus de rol van een meer samenwerkende overheid die probeert in te haken op wat speelt bij de doelgroep (Els van der Pool & Ruinja, 2019). Om dit succesvol te kunnen doen is het van belang om een goed beeld te hebben van de doelgroep en hun eventueel uiteenlopende belangen, beweegredenen en gevoelens (E van der Pool & Rinja, 2017). Het kwadrant is zo populair onder meerdere bestuursorganen omdat het hulp geeft bij ordening (Els van der Pool & Ruinja, 2019).

Polarisatie

Overheidscommunicatie is van groot belang om rust onder inwoners te bewaren als tegenstellingen onder de bevolking ontstaan en polarisatie de samenleving onder druk zet (Rijksoverheid, n.d.). Oosterwaal (2009) onderscheidt twee verschillende vormen van polarisatie. De eerste vorm is politieke polarisatie:

“Bij politieke polarisatie staat het conflict tussen politieke partijen centraal. Een sterke mate van politieke polarisatie vindt plaats indien partijen zich opdelen in twee fronten die lijnrecht tegenover elkaar staan” (Oosterwaal, 2009).

De andere vorm van polarisatie is sociale polarisatie. We spreken van sociale polarisatie als:

“Een samenleving is opgedeeld in groepen burgers die bij bepaalde beleidsonderwerpen extreem tegengestelde posities innemen” (Oosterwaal, 2009).

Overheidscommunicatie is erop gericht om deze sociale polarisatie te laten afnemen, waar deze ongewenst is. Veel professionals proberen het onderlinge begrip voor elkaar tussen twee conflicterende groepen te vergroten. Met dit goedbedoelde begrip voor beide standpunten, worden de standpunten van deze tegenpolen juist benadrukt en versterkt. Een mogelijk gevolg daarvan kan zijn dat polarisatie ook wordt versterkt. (Ministerie van Algemene Zaken, 2019).

Diversiteit

Om toe te lichten waarom inclusie een thema is dat aandacht verdient is het van belang om de toenemende diversiteit toe te lichten. Van Mens-Verhulst (2003) betoogt hoe zij diversiteit ziet als iets dat gaat over maatschappelijk relevante verschillen die relatief onveranderlijk worden geacht. Denk hierbij aan biologische of maatschappelijke aspecten zoals sekse, etniciteit, leeftijd, seksuele voorkeur, validiteit, klasse en levensbeschouwing (Van Mens-Verhulst, 2003). Cox (1994) definieerde diversiteit in zijn boek ‘Cultural diversity in organizations’ als volgt:

“The representation, in one social system, of people with distinctly different group affiliations of cultural significance” (Cox, 1994).

Door verschillende migratiestromen die zijn ontstaan is onze samenleving veranderd in wat onder andere Blommaert (2011) een ‘superdiverse’ samenleving noemt (Van de Mosselaer & Mortelmans, 2015). Blommaert (2011) stelt daarnaast dat de hedendaagse samenleving het idee dat iedereen lid is van één cultuur en tot één sociopolitieke gemeenschap behoort moet loslaten. Vermenging en lid zijn van meerdere groepen en gemeenschappen komt namelijk veel voor in de hedendaagse samenleving (Blommaert, 2011).

Diversiteit en inclusie zijn verwante concepten. Diversiteit omschrijft de samenstelling van een bepaalde groep mensen, waar inclusie aangeeft in welke mate individuen in staat worden gesteld om deel te nemen (Miller, 1998). Om inclusief te communiceren is het van belang om rekening te houden met de diverse samenstelling van de doelgroep, zodat hierop kan worden ingespeeld.

Intersectionaliteit

Bij inclusief communiceren kan het belangrijk zijn om rekening te houden met bestaande diversiteit in de Nederlandse samenleving. Toch kan het begrip diversiteit verschillen tussen mensen juist onder een vergrootglas leggen en kan het een inclusieve houding belemmeren. Zoals Blommaert (2011) beschreef lijkt het idee dat iedereen lid is van één sociopolitieke gemeenschap achterhaald. Een begrip dat kan helpen om denken in ‘hokjes’ te voorkomen, is intersectionaliteit. Bij intersectioneel denken laten we bepaalde klassieke veronderstellingen achter ons die bepalen hoe we aankijken tegen verschilcategorieën, zoals bijvoorbeeld: sekse, etniciteit en leeftijd. Het gaat om de volgende veronderstellingen:

- Deze verschilcategorieën zijn dichotoom en sluiten daarmee elkaar uit
- Verschilcategorieën zijn eendimensionaal bepaald

- Verschilcategorieën zijn machtsneutraal
- Verschilcategorieën zijn onveranderlijk
- Verschilcategorieën zijn onafhankelijk van elkaar (Van Mens-Verhulst & Radtke, 2009).

Deze manier van denken heeft op haar beurt een aantal uitgangspunten die omschrijven hoe intersectionaliteit kan worden ingezet. Het eerste uitgangspunt is dat maatschappelijke verschillen gecombineerd en continu kunnen optreden. Het tweede uitgangspunt is dat de verschilcategorieën uit verschillende lagen kunnen bestaan. Denk hierbij aan een sociale, psychische, biologische, interpersoonlijke en culturele dimensie. Daarnaast impliceert elke sociale categorie een bepaalde mate van sociale ongelijkheid en machtsdynamiek. Het vierde uitgangspunt beschrijft hoe intersectionaliteit ervoor kan zorgen dat rekening wordt gehouden met veranderingen die tussen categorieën en naarmate de tijd vordert kunnen optreden. Het laatste relevante inzicht is dat verschilcategorieën elkaar beïnvloeden (Van Mens-Verhulst & Radtke, 2009). Ondanks het feit dat het een relatief nieuw begrip is, kan intersectionaliteit nuttig zijn voor vraagstukken met betrekking tot inclusie. Intersectioneel denken biedt namelijk een uitgangspunt om de klassieke veronderstellingen met betrekking tot de verschilcategorieën zoals hierboven genoemd achter ons te laten.

Sociale in- en exclusie

Het tweede kernbegrip van dit onderzoek is inclusie. Kijkend naar de literatuur die geschreven is over inclusie, valt op dat inclusie en exclusie moeilijk los van elkaar kunnen worden gezien. Daarom zal in dit theoretisch kader op beide begrippen worden ingegaan. Sociale exclusie wordt gedefinieerd als:

“The process through which individuals or groups are wholly or partially excluded from full participation in the society within which they live” (Rawal, 2008).

Rawal (2008) beschrijft hoe de bestaande literatuur sociale inclusie en exclusie beschrijft als de *“the inseparable sides of the same coin”* (Rawal, 2008). Dit wil zeggen dat de identiteit van een groep ontstaat dankzij het vermogen zich te onderscheiden van andere groepen. Juist omdat een bepaalde identiteit een groep kan onderscheiden, wat maakt dat mensen worden geïncludeerd, kan dit dus ook zorgen voor exclusie van anderen. Jackson (1999) geeft nog een andere reden waardoor inclusie kan leiden tot exclusie. Wanneer een groep eerder inclusie bereikt dan een andere groep, kan deze groep zich in dit geval buitengesloten voelen (Jackson, 1999). Dit gegeven kan eveneens mogelijk relevant zijn voor een gemeente.

Inclusie en inclusieve communicatie

Inclusie is een breed begrip en wordt vaak in een verschillende context gebruikt. Hierdoor wordt bestaande inclusie literatuur vaak beschreven vanuit een bepaalde invalshoek. Shore, Cleveland en Sanchez (2018) identificeren in een review van de literatuur over inclusie verschillende thema's die van belang zijn bij inclusie. Het uitgangspunt voor deze review is inclusie binnen organisaties, maar de beschreven thema's zijn ook relevant voor het bredere veld van inclusie.

Het eerste thema is je “veilig voelen”, dit gevoel heeft betrekking op psychische en fysieke veiligheid die je dient te voelen wanneer verschillende meningen en standpunten worden gedeeld met anderen. Het tweede thema is “betrokkenheid bij de groep”, en gaat over het gevoel van erbij horen en de bijbehorende toegang tot belangrijke informatie en middelen. Het derde thema dat wordt beschreven in deze review is je “gerespecteerd en gewaardeerd voelen”. Dit thema gaat over het gevoel om behandeld en gewaardeerd te worden als een volwaardig lid van de groep. Het vierde thema gaat over het hebben van “invloed op besluitvorming”, en dit wordt ervaren op het moment dat werknemers het gevoel hebben dat hun ideeën van invloed zijn en dat hiernaar geluisterd wordt. “Authenticiteit” is het vijfde thema en beschrijft het ondersteunen van transparantie in organisaties en het delen van gewaardeerde identiteiten. Hiermee wordt bedoeld dat werknemers het gevoel moeten hebben af te kunnen wijken van de dominante cultuur in de organisatie. Het zesde thema bestaat uit het “herkennen, nakomen en bevorderen van diversiteit”. Hiervan is sprake wanneer er een eerlijke behandeling van werknemers is met aandacht voor het delen van verschillen tussen werknemers ten behoeve van wederzijds leren en groei.

Inclusie is erop gericht om iedereen erbij te laten horen (Van de Mosselaer & Mortelmans, 2015). Zo blijkt ook uit de volgende definitie voor inclusie van Wasserman, Gallegos en Ferdman (2008), zij stellen dat er sprake is van inclusie wanneer:

“People of all social identity groups have the opportunity to be present, to have their voices heard and appreciated, and to engage in core activities on behalf of the collective” (Wasserman, Gallegos, & Ferdman, 2008).

Naast een definitie van inclusie, wordt ook een definitie voor inclusieve communicatie gegeven. Van de Mosselaer & Mortelmans (2015) komen in hun onderzoek naar inclusieve communicatie uiteindelijk tot een eigen geformuleerde definitie van inclusieve communicatie,

die is geformuleerd op basis van definities en theoretische concepten afkomstig uit eerder onderzoek. Deze definitie zal in het huidige onderzoek worden gebruikt als werkdefinitie. Deze luidt:

“Communicatie die niemand uitsluit en rekening houdt met alle ontvangers, ongeacht handicap, afkomst, geloof, huidskleur of culturele achtergrond” (Van de Mosselaer & Mortelmans, 2015).

Probleemstelling

Ondanks het feit dat in het verleden al meerdere definities van inclusieve communicatie zijn geformuleerd, blijft inclusie en ook inclusieve communicatie een begrip wat in verschillende contexten gebruikt wordt. Daardoor bestaan uiteenlopende definities en kan het voor professionals die inclusief willen communiceren lastig zijn te communiceren zonder groepen uit te sluiten. Als mensen het gevoel krijgen niet gehoord te worden dan gaan zij alleen maar meer hun best doen om wél gehoord te worden en dit werkt polarisatie in de hand (Ministerie van Algemene Zaken, 2019). In een samenleving waar al zoveel verschillende groepen mensen leven is dit niet altijd wenselijk. Vanwege de bestaande onduidelijkheid rondom inclusieve communicatie is het doel van het onderzoek om meer inzicht te bieden in, en bij te dragen aan het conceptualiseren van inclusieve communicatie. Gezien de maatschappelijke opdracht die een gemeentelijke overheid heeft is het daarnaast belangrijk om te weten hoe professionals die werkzaam zijn bij gemeentelijke overheden zelf tegen dit thema aankijken. Daarom wordt voor dit onderzoek de volgende centrale vraagstelling gehanteerd:

Hoe percipiëren professionals werkzaam bij gemeentelijke overheden inclusieve communicatie en wat zien zij als randvoorwaarden?

Methode

Instrumenten

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van semi gestructureerde interviews. In totaal zijn zes interviews gehouden die zijn afgenomen door vier verschillende onderzoekers. Voor de interviews is een topiclijst gebruikt die is toegevoegd in de bijlagen. De vragen die zijn opgenomen in de topiclijst waren bedoeld om de kijk van de respondenten op inclusie, inclusieve communicatie en bijbehorende randvoorwaarden te achterhalen. Daarnaast werd ook ingegaan op gerelateerde onderwerpen zoals polarisatie en diversiteit. Professionals werd hierbij gevraagd naar de ervaringen vanuit de zendende gemeente en op welke manier zij rekening houden met deze onderwerpen.

Onderzoeksgroep

Dit onderzoek kan worden gezien als een verkennend onderzoek naar de kijk op het thema inclusieve communicatie door professionals werkzaam bij gemeente X. Gemeente X is één van de vier grootste gemeenten van Nederland en telt meer dan 250.000 inwoners. In totaal zijn zes professionals geïnterviewd. Door toedoen van de coronavirus pandemie die uitbrak gedurende het onderzoek, bleek het lastig te zijn voldoende respondenten bereid te vinden om hun medewerking te verlenen aan het onderzoek. Daarom is tevens gebruik gemaakt van aanvullende data die afkomstig is uit eerder uitgevoerd onderzoek bij een andere gemeente. Deze gemeente is aangeduid als gemeente Y, telt ook meer dan 250.000 inwoners en is daardoor tevens een van de grootste gemeenten van Nederland. Geprobeerd is om een gevarieerde groep respondenten te werven voor het onderzoek. De voorkeur ging daarbij uit naar professionals binnen de gemeente die uiteenlopende functies bekleden om zo een compleet beeld te krijgen. Denk hierbij aan functies zoals: beleidsmakers, communicatie adviseurs en professionals in dienstverlening en direct contact met de burgers. Met zaken als leeftijd, geslacht en opleidingsniveau is vooraf geen rekening gehouden tijdens de selectie van respondenten. In tabel 1 zijn alle respondenten weergegeven met bijbehorende nummering, gemeente waar zij werkzaam zijn en de functie die zij vervullen.

Tabel 1. Respondenten nummering en bijbehorende gemeente

Respondent nummer en functie	Gemeente
Beleidsadviseur directie communicatie en citybranding (1)	Gemeente Y
Beleidsadviseur maatschappelijke ontwikkeling (2)	Gemeente X
Beleidsadviseur (3)	Gemeente X
Communicatieadviseur (4)	Gemeente X
Communicatieadviseur (5)	Gemeente X
Communicatieadviseur maatschappelijke ontwikkeling (6)	Gemeente X
Communicatiestrateg (7)	Gemeente X

Procedure

De interviews zijn afgenomen in tweetallen waarbij één persoon hoofdinterviewer was en één persoon notulist. Voor elk interview zijn dezelfde tweetallen gehanteerd, waarbij om het interview gewisseld is van functie. Omdat de interviews door in totaal vier verschillende onderzoekers zijn afgenomen kan mogelijk verschil bestaan tussen de wijze van interviewen. Dit zou de resultaten eventueel kunnen hebben beïnvloed. Om deze bias zoveel als mogelijk te beperken is dezelfde topiclijst gehanteerd en zijn de interviews met alle onderzoekers nabesproken. Hierdoor hebben de onderzoekers zoveel mogelijk op dezelfde manier kunnen interviewen. Wegens de huidige kritieke omstandigheden als gevolg van het coronavirus was het enkel mogelijk de interviews op afstand via beeldbellen af te nemen. De interviews zijn opgenomen en op een later moment volledig getranscribeerd en geanalyseerd. Na aanleiding van de eerste twee interviews en verbeterpunten die hieruit naar voren kwamen, hebben de onderzoekers in overleg een aantal aanpassingen aangebracht in de topiclijst. Vervolgens zijn de resterende interviews afgenomen met behulp van de aangepaste topiclijst.

Data analyse

De eerste stap was om open codes aan de data toe te kennen. Om de betrouwbaarheid te verhogen is ervoor gekozen om één interview door twee onderzoekers te laten coderen. Iedere onderzoeker codeerde zijn/haar eigen interview(s) en die van één andere onderzoeker. Na het toekennen van open codes hebben de onderzoekers in de eerder gevormde tweetallen geprobeerd overeenstemming te bereiken over de gebruikte open codes. De volgende stap van

de analyse was axiaal coderen. Hierbij hebben alle onderzoekers gezamenlijk de open codes vergeleken, waarna zij tot een aantal overkoepelende codes zijn gekomen. Vervolgens zijn alle onderzoekers met deze data zelfstandig selectief gaan coderen. Hierbij is geprobeerd om verbanden te vinden tussen de citaten die onderdeel waren van een overkoepelend thema. Door deze wijze van analyseren waarbij op verschillende momenten overeenstemming wordt bereikt over het gebruik van codes, wordt zoveel mogelijk op dezelfde manier geïnterpreteerd, dit draagt bij aan de mate van ‘intersubjectieve overeenstemming’ (De Groot, 1994). Vervolgens konden uitspraken worden gedaan over de samenhang tussen de bevindingen. Ontdekte patronen in de gecategoriseerde uitspraken zijn beschreven in de resultaten waarna in bestaande theorie is gezocht naar duidingen voor deze patronen (Radboud Universiteit, 2019). De citaten die zijn gebruikt in de resultatensectie zijn omwille van de leesbaarheid en begrijpelijkheid van deze citaten lichtelijk geredigeerd.

Resultaten

De resultaten zijn beschreven aan de hand van vier overkoepelende thema's, namelijk: percepties van inclusie en inclusieve communicatie, randvoorwaarden, communiceren met burgers en het includeren/betrekken van burgers. Ter illustratie zijn de resultaten naast alleen de percepties van respondenten beschreven aan de hand van praktijkvoorbeelden en citaten.

Percepties van inclusie en inclusieve communicatie

Als eerste onderdeel van de resultatensectie zal de kijk van de respondenten op inclusie en inclusieve communicatie worden beschreven. Ondanks de diversiteit in gegeven antwoorden waren er een aantal terugkerende beschrijvingen. Zo antwoordde respondent 7 (communicatiestrateg) als volgt op de vraag welke woorden als eerste opkwamen bij de gedachte aan inclusie:

“Niemand buitensluiten; gelijke kansen, zijn allemaal termen die me zo te binnenschieten.” (7)

Respondent 4 (communicatieadviseur) beantwoorde deze vraag op een vergelijkbare manier:

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

Twee respondenten zijn redelijk coherent in de antwoorden die zij geven. Een gelijke behandeling waarbij niemand buitengesloten wordt. Een ietwat ander perspectief wordt geboden door respondent 2 (beleidsadviseur):

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

Respondent 2 geeft aan dat wanneer zij denkt aan inclusie, denken vanuit een ander dan jezelf direct bij haar opkomt. Een soortgelijk antwoord wordt gegeven door respondent 5 (communicatieadviseur):

“Het is belangrijk dat je rekening houdt met een ander dan jij en dat er verschillen zijn tussen allerlei mensen.” (5)

Twee belangrijke resultaten wat betreft de perceptie van professionals van inclusie kunnen uit bovenstaande resultaten worden gehaald. In de eerste plaats wordt aangegeven dat het belangrijk is om niemand buiten te sluiten en mensen gelijk te behandelen. Een andere bevinding is dat professionals aangeven dat het belangrijk is te denken vanuit een ander of

rekening te houden met de ander. Op een aantal vlakken zijn professionals het dus met elkaar eens over hun perceptie van inclusie. Een opvallende tegenstrijdigheid is te zien tussen de hiervoor gerapporteerde uitspraak die werd gedaan door respondent 5 en onderstaande opmerking gemaakt door respondent 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.” (4)

Respondent 5 geeft aan dat het belangrijk is om rekening te houden met een ander en met de verschillen tussen mensen. Terwijl respondent 4 aangeeft dat wanneer je verschillen gaat maken, je juist niet inclusief bent.

Vanuit de perceptie van inclusie wordt de stap gemaakt naar de perceptie van inclusieve communicatie. De meerderheid van de respondenten leek grotendeels dezelfde perceptie te hebben van inclusieve communicatie. Meerdere respondenten gaven bijvoorbeeld aan dat zij denken dat het belangrijk is dat mensen zich gehoord voelen. Andere belangrijke aspecten van inclusieve communicatie volgens verschillende respondenten zijn dat zoveel mogelijk mensen worden bereikt, dat de gemeente er voor iedereen is en dat niemand wordt vergeten.

Respondent 5 vatte bovenstaande samen:

“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 afstemmen, je moet ervoor zorgen dat de mensen zich gehoord en gekend voelen.” (5)

Respondent 1 (beleidsadviseur) vult daarop aan:

“En dan praat ik over het meenemen van de kwetsbare doelgroepen, maar ook het niet buitensluiten van anderstaligen, het is echt heel breed.” (1)

Over hoe professionals die werkzaam zijn bij de gemeente aankijken tegen inclusie en inclusieve communicatie lijkt geen algehele consensus te bestaan. Toch zijn er ondanks de uiteenlopende antwoorden die gegeven zijn een aantal grote lijnen te ontdekken waarover wel consensus bestaat. Terugkerende thema's zijn: je gehoord voelen, een gelijke behandeling, niemand buitensluiten, rekening houden met een ander en zoveel mogelijk mensen bereiken. Een opvallend verschil in perceptie is te vinden tussen twee uitspraken. Eén uitspraak betoogt

dat rekening dient te worden gehouden met verschillen tussen mensen, terwijl de andere uitspraak juist aangeeft dat wanneer je verschillen gaat maken je niet inclusief bent. Op dit verschil in perceptie zal in de discussie verder worden ingegaan.

Randvoorwaarden

Naast de perceptie van inclusieve communicatie is respondenten ook gevraagd naar wat voor hen randvoorwaarden zijn om inclusief te kunnen communiceren. De algemene gedachte onder de respondenten omtrent deze randvoorwaarden is dat het belangrijk is om te weten hoe inwoners benaderd willen worden. Om goed in beeld te hebben hoe men benaderd wil worden is betrokkenheid van inwoners nodig:

“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.” (4)

“Dat je bij de doelgroep checkt van “hoe wil jij benaderd worden? Of hoe wil jij dat gecommuniceerd wordt?” (3)

Met de hulp van inwoners kan in kaart worden gebracht hoe zij benaderd willen worden en hoe zij willen dat gecommuniceerd wordt. Verschillende respondenten geven aan dat er veel contact is met burgers over hoe zij benaderd willen worden. Respondent 6 (communicatieadviseur) stelde echter dat dit contact geïntensiveerd zou kunnen worden:

“Maar ik denk dat we als gemeente 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)

Toen aan de professionals gevraagd werd of zij geloofden dat professionals werkzaam bij de gemeente hetzelfde aankeken tegen inclusie, bleken er twee kampen te zijn. Een aantal professionals denken dat hun collega's wel willen, maar dat het nog niet bij iedereen genoeg in hun systeem zit.

Respondent 2 had hierover het volgende te zeggen:

“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.” (2)

“Het komt niet zomaar, het komt niet van nature van collega's.” “Het is dus geen onwil.” (2)

Respondent 5 sloot hierop aan:

“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)

Respondent 2 en 5 geven dus aan dat het nog niet bij iedereen voldoende geland is dat zij te allen tijde moeten proberen inclusief te zijn. Daarbij geven zij wel aan dat het geen kwestie van onwil is en dat wanneer collega’s erop aangesproken worden, de wil er wel is.

Respondent 4 en 7 geven echter weer een ander perspectief:

“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)

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

Een opvallende tegenstelling aangezien respondent nummer 2 aangeeft dat het niet van nature komt bij collega’s, terwijl respondent 7 juist aangeeft dat het al bij hen in de genen zit om rekening te houden en zich af te vragen voor wie zij het eigenlijk doen. Respondent 4 geeft juist aan dat zij en de collega’s waar zij veel mee te maken heeft hetzelfde denken over inclusie. Om inclusief te kunnen communiceren is het van belang dat medewerkers zich er bewust van zijn dat zij inclusief moeten zijn in hun communicatie. Als dit bewustzijn ontbreekt, bemoeilijkt dit inclusieve communicatie, wat dit bewustzijn tot een randvoorwaarde maakt voor inclusief communiceren.

Communiceren met burgers

Veel voorbeelden van communicatie hadden betrekking op het schrijven van teksten die voor iedereen begrijpelijk zijn en beeldmateriaal waarin alle inwoners zich kunnen herkennen. Zo gaven verschillende respondenten aan dat zoveel mogelijk geprobeerd wordt om op B1 niveau te schrijven.

“Informatie die wij richting burgers sturen proberen wij zoveel mogelijk op B1-niveau te doen, dus zo eenvoudig mogelijk schrijven.” (5)

“Dat is bijvoorbeeld ook met die B1. De hele gemeente doet daaraan mee. Daar worden cursussen voor gegeven. Aan inwoners wordt gevraagd om brieven terug te sturen die niet goed zijn geschreven door de gemeente, dingen die ze niet begrijpen.” (4)

Respondent 4 geeft aan dat er veel gebeurt om ervoor te zorgen dat de hele gemeente meedoet aan schrijven in B1. Daarnaast wordt aangegeven dat inwoners gevraagd wordt brieven terug te sturen die ze niet begrijpen, wat een voorbeeld is van het betrekken van burgers. En dit is volgens de professionals zelf tevens een randvoorwaarde voor inclusieve communicatie. Toch lijken niet alle professionals bij de gemeente ervan overtuigd dat communiceren op B1 niveau begrijpelijk genoeg is. Respondent 2 had hierover het volgende te zeggen:

“Dan denk ik zelf, laat je de gemiddelde inwoner lezen 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.” (2)

Naast begrijpelijke taal werden ook voorbeelden gegeven van hoe herkenbaar beeldmateriaal tevens van belang is om inclusief te zijn. Door verschillende respondenten wordt aangegeven dat hier stappen in worden gezet.

“Om het heel plat te zeggen het was heel veel wit.” (4)

“We hadden een tijdje terug, een paar jaar geleden, ook dat we folders uitgaven als gemeente, maar de beeldbank was dus wit, hetero, middelbare leeftijd. Wij hebben als team geld uitgegeven om onze beeldbank zo divers mogelijk te maken, met alle pluimages.” (2)

Zoals beschreven in deze citaten was de beeldbank waaruit beeldmateriaal wordt gekozen voor communicatie voorheen weinig divers. Hier zijn stappen ingezet en inmiddels wordt geprobeerd een zo divers mogelijk beeld te bieden, waarin alle doelgroepen vertegenwoordigd zijn:

“Zoals ook het gebruik van plaatjes waarin je rekening probeert te houden met inclusie zodat zowel mensen in een rolstoel, met donker kroeshaar en ouderen erin voor komen.” (5)

Uit bovenstaande citaten wordt duidelijk dat professionals keuzes moeten maken in communicatie richting burgers. Deze keuzes hebben invloed op hoe inclusief de communicatie uiteindelijk is, omdat alle burgers zich moeten herkennen in het beeldmateriaal. Een andere keuze die moet worden gemaakt is de taal waarin gecommuniceerd wordt. Voor

een gemeente die tracht inclusief te communiceren kan dit een heikel punt zijn. Gemeente X kiest ervoor om in principe alle communicatie in de Nederlandse taal te doen. Uitzonderingen worden enkel gemaakt in tijden van crisis, zo blijkt uit onderstaande citaten.

“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.” (5)

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

De keuze om niet alle communicatie te vertalen zou kunnen worden gezien als een gebrek aan inclusief denken. Door bepaalde berichten niet te vertalen begrijpen sommige burgers mogelijk bepaalde berichten niet, wat kan zorgen voor uitsluiting. Toch zou het vertalen van berichten richting burgers ook exclusie kunnen veroorzaken, omdat mensen op die manier niet de Nederlandse taal leren. Respondent 7 vertelt dan ook dat de insteek is dat mensen zo snel mogelijk Nederlands leren.

“Dan moet je mensen niet gaan verwennen met anderstalig, je wilt eigenlijk dat ze zo snel mogelijk Nederlands leren. Maar dan nog zit je met expats ofzo die hier tijdelijk komen wonen. Ook studenten die komen studeren die het Nederlands niet snappen.” (7)

Gemeente X lijkt in ieder geval stappen te hebben gemaakt in hoe inclusief het beeldmateriaal is wat gebruikt wordt. Verschillende respondenten geven aan het beeldmateriaal inclusiever is geworden. Over de begrijpelijkheid van de teksten die geschreven worden bestaat nog geen algehele consensus. Terwijl een aantal respondenten aangeven dat hier veel aandacht aan wordt besteed, geeft weer een andere respondent aan dat communiceren op B1 niveau nog niet begrijpelijk genoeg is.

Includeren/betrekken van burgers

Contact met inwoners lijkt dus van groot belang voor inclusieve communicatie. Naast hun perceptie van inclusieve communicatie werden de respondenten ook gevraagd om voorbeelden te geven van hoe burgers betrokken worden. Een belangrijke randvoorwaarde om inclusief communiceren, die veel genoemd is door professionals was het belang van genoeg input vanuit inwoners. Waar hebben inwoners behoefte aan, hoe moet die communicatie eruit zien, wat kan beter? Een veelgebruikte manier om deze input te krijgen is door het organiseren van bijvoorbeeld een inspraakavond:

“We proberen nu wel heel veel te doen met participatie bijeenkomsten, inspraakbijeenkomsten, inloopgesprekken om zo mensen, zeg maar, mee te kunnen laten denken en zo ook inclusiever te kunnen gaan communiceren.” (6)

De respondenten geven aan dat het belangrijk is dat zij genoeg verschillende groepen bereiken die mee willen denken. Zodat als gevolg daarvan de communicatie op zoveel mogelijk mensen aansluit en dus zo inclusief mogelijk is. In de praktijk blijkt het echter lastig te zijn om juist die mensen te bereiken wiens mening zo belangrijk is. Meerdere respondenten gaven aan dit probleem in te zien.

“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, goed inkomen, dan denk ik toch: daar doen we het niet voor.” (2)

De professionals werkzaam bij de gemeente geven aan dat het lastig is om alle inwoners te betrekken in het beleid dat gemaakt wordt. Wat het lastiger maakt om op een inclusieve manier te communiceren met inwoners die niet van zich laten horen. Als men zich niet gehoord voelt en niet op de juiste manier benaderd wordt, kan dit polarisatie tot gevolg hebben. Deze relatie werd gelegd door respondent 2:

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

Respondent vier gaf juist aan niet veel te merken van polarisatie, maar dat er vooral sprake was van polarisatie als er een incident had plaatsgevonden.

“Bijvoorbeeld online, als mensen tegen elkaar te keer gaan dat je dan de polarisatie wel ziet. En ik weet niet waar dat dan een rol speelt bijvoorbeeld ook met die aanslag in X. Ik ben zelf omgevingsanalist, ja dan schrik je echt van wat online wordt gezegd..” (4)

De respondenten geven aan dat er vanuit de gemeente veel wordt gedaan om burgers te betrekken bij het beleid. Toch geven verschillende respondenten aan dat het veelal dezelfde mensen zijn die van zich laten horen, en dat het niet altijd lukt om de mensen te bereiken die dit het meeste nodig hebben. Daarnaast geeft een respondent aan dat wanneer deze mensen niet gehoord worden, dit polarisatie tot gevolg zou kunnen hebben. In de discussie zullen deze resultaten verder worden geduid aan de hand van de bestaande literatuur.

Discussie

Uit de resultaten bleek dat bij de professionals aandacht was voor dialoog met de burgers. De respondenten vertelden over onder andere inspraakavonden en brieven waarbij vanuit de gemeente wordt gevraagd om deze terug te sturen, wanneer ze niet begrepen kunnen worden door de burgers. Deze flexibele manier van communiceren karakteriseert de Reflective Communication Scrum van Van Ruler, waarbij communicatie wordt gezien als een diachronisch proces (van Ruler, 2015). Door de feedback die de professionals krijgen van de burgers wordt de mate van dialoog vergroot en kan worden teruggekomen op eerdere beslissingen om inclusieve communicatie te verbeteren.

Het gevaar dat dit met zich meebrengt is dat verschillende respondenten aangaven dat het vaak dezelfde burgers zijn die openstaan voor dialoog. Als de gemeente continu faalt om de doelgroepen te bereiken die minder openstaan voor dialoog, kan dit uitsluiting van deze mensen tot gevolg hebben. Jackson (1999) beargumenteert dat het eerder includeren van een groep mogelijk tot exclusie van een andere groep kan leiden (Jackson, 1999). Hier dient wel een kleine nuance in te worden aangebracht, omdat dit niet vanzelfsprekend zo hoeft te zijn.

De rol die de professionals innemen bij dit communicatieve proces kan worden geduïd met behulp van de sturingsperspectieven die zijn vastgelegd in het kwadrant van de NSOB. Aan de rechterkant van dit kwadrant bevindt zich namelijk een samenwerkende overheid, waar het van belang is om te overleggen en in te haken op wat gecommuniceerd wordt vanuit de burgers. De complexiteit die deze wijze van communiceren en inspelen op de doelgroep met zich meebrengt vraagt om maatwerk (Els van der Pool & Ruinja, 2019). De gemeente wordt door het innemen van deze verschillende sturingsperspectieven gedwongen om constant te schuiven tussen een gemeente die beleid moet toelichten en uitleggen, en een gemeente die moet overleggen en inhaken op communicatie vanuit burgers. Communicatie zien als een diachronisch proces zoals beschreven in het model van Van Ruler (2015) kan helpen om dit maatwerk te kunnen leveren.

Over de manier waarop dient te worden gecommuniceerd met burgers bleek nog geen algehele consensus te bestaan. Zo gaf één respondent aan dat bij communicatie rekening dient te worden gehouden met verschillen tussen mensen, terwijl een andere respondent aangaf dat wanneer verschillen worden gemaakt, je juist niet inclusief bent. Rekening houden met verschillende doelgroepen lijkt een goede gedachte wanneer bezig met inclusief communiceren. Toch kan dit denken in diverse doelgroepen juist de verschillen tussen mensen belichten, waardoor een inclusieve houding belemmerd kan worden. De respondent

die aangeeft dat denken in verschillen een inclusieve houding belemmert, lijkt meer intersectioneel te denken. Bij deze intersectionele denkhouding wordt ervan uitgegaan dat verschilcategorieën gecombineerd kunnen optreden waardoor minder in doelgroepen wordt gedacht (Van Mens-Verhulst & Radtke, 2009). Beide denkrichtingen kunnen nuttig zijn in het kader van inclusief communiceren, en meer onderzoek op dit gebied is nodig om de toepassing op de praktijk in te kunnen vullen.

Shore et al. (2018) beschrijven verschillende thema's om inclusie te omschrijven. Vooral thema's die betrekking hadden op je betrokken, gerespecteerd en gewaardeerd voelen, kwamen ook veelvuldig terug in de resultaten van het huidige onderzoek. Daarnaast betogen Shore et al. (2018) het belang van het "herkennen, nakomen en bevorderen van diversiteit". Opnieuw is het bij dit thema echter de vraag of het gewenst is om diversiteit te benadrukken, omdat dit juist verschillen tussen mensen onder een vergrootglas kan leggen. Intersectioneel denken als uitgangspunt nemen kan hierbij helpen om verder te kijken dan verschillen tussen mensen.

Kijkend naar de aspecten van inclusief communiceren afkomstig uit de resultaten en bestaande literatuur, dan valt op dat hier een overeenkomst te zien is. Van de Mosselaer en Mortelmans (2015) noemen in hun definitie dat inclusieve communicatie niemand zou moeten uitsluiten. Dit werd ook genoemd door meerdere professionals die zijn geïnterviewd voor het huidige onderzoek.

Beperkingen

Tijdens het onderzoek brak de coronavirus pandemie uit. De contact- en bewegingsbeperkingen als gevolg van de pandemie hebben impact gehad op de manier waarop het onderzoek werd uitgevoerd. Omdat het niet mogelijk was om de interviews fysiek af te nemen, vonden de interviews noodgedwongen plaats via beeldbellen. Een gevolg hiervan was dat wanneer de verbinding niet goed was, delen van uitspraken konden wegvallen. Geprobeerd is om dit op te vangen door wanneer dit gebeurde, de professional te vragen of de uitspraak kon worden herhaald.

Een ander gevolg van de corona pandemie is dat gemeenten zich in een drukke periode bevonden, waardoor het moeilijk was genoeg respondenten te werven. Omdat het totale aantal respondenten slechts zeven bedroeg, kan met minder grote zekerheid uitspraken worden gedaan. Dit kan mogelijk gevolgen hebben voor de generaliseerbaarheid naar de gehele populatie en daarmee voor de externe validiteit van het onderzoek. De nadelige gevolgen hiervan blijven echter beperkt omdat het huidige onderzoek van exploratieve aard is.

De interviews zijn afgenomen door vier verschillende onderzoekers. Een mogelijk gevolg hiervan is een verschil in de manier waarop geïnterviewd wordt en dit kan gevolgen hebben gehad voor de interne validiteit. Op een aantal manieren is geprobeerd om dit verlies van interne validiteit op te vangen. Om te beginnen is door alle onderzoekers dezelfde topiclijst gebruikt. Na afloop van het eerste interview kwamen een aantal beperkingen van de topiclijst aan het licht. Deze zijn vervolgens aangepast om de kwaliteit van de interviews te verhogen. Door het tussentijds aanpassen van de topiclijst kunnen echter wel verschillen zijn ontstaan tussen de antwoorden van het eerste interview, en interviews die na het aanpassen van de topiclijst zijn afgenomen. Voordat de data axiaal gecodeerd werd hebben de onderzoekers een aantal overkoepelende thema's geformuleerd waaronder de open codes zijn gecategoriseerd. Hierdoor is de kans groter dat de resultaten op dezelfde manier zijn geïnterpreteerd door de verschillende onderzoekers waardoor de mate van intersubjectieve overeenstemming is vergroot. Een mogelijk gevolg hiervan is vervolgens een verhoging van de interne validiteit.

Aanbevelingen vervolgonderzoek

De resultaten van het huidige onderzoek dienen door het gebruik van slechts zeven interviews voorzichtig te worden geïnterpreteerd. Meer onderzoek op dit gebied blijft nodig om meer duidelijkheid te kunnen verschaffen over hoe professionals inclusieve communicatie percipiëren. Bij eventueel vervolgonderzoek zou het raadzaam zijn om meer respondenten te interviewen, zodat met grotere zekerheid kan worden gegeneraliseerd naar de populatie. Daarnaast is het interessant om het onderzoek te herhalen bij een andere gemeente, zodat de resultaten van het huidige onderzoek meer in perspectief kunnen worden geplaatst.

Naast de perceptie van de geïnterviewde professionals biedt dit onderzoek ook inzicht in wat zij zien als randvoorwaarden om inclusief te kunnen communiceren. Een volgende stap zou kunnen zijn om te onderzoeken hoe deze professionals de juiste handvatten zou kunnen worden geboden om zo inclusief mogelijk te kunnen communiceren.

De kijk van professionals op inclusieve communicatie is nuttig voor het bepalen van de koers die moet worden gevaren naar een meer inclusief communicerende gemeente. Echter is de kijk van professionals op inclusieve communicatie slechts één kant van het verhaal. Een andere belangrijke invalshoek is de kijk van burgers op inclusieve communicatie. Inclusieve communicatie vraagt namelijk om een partnerschap in communicatie (Van Hal et al., 2019). Om die reden is het tevens van belang om ook de kijk van burgers op inclusieve communicatie in kaart te brengen. De resultaten van het huidige onderzoek en de opgedane

kennis van het onderzoek dat de perceptie van burgers in kaart brengt, kan vervolgens naast elkaar worden gelegd. Door te kijken naar de overeenkomsten en verschillen tussen deze resultaten kan worden bijgestuurd in het beleid dat gemeentelijke overheden hanteren op het gebied van inclusieve communicatie.

Een aanbeveling voor de praktijk is om te blijven bijsturen in het beleid op het gebied van inclusieve communicatie. Door communicatie te blijven benaderen als een diachronisch proces waarbij er input is van inwoners, kan de gemeente zich opstellen als een samenwerkende en responsieve gemeente. Daardoor kan de gemeente steeds beter inspelen op de behoeften van de inwoners van de gemeente. Een mogelijk bijkomend gevolg zou kunnen zijn dat door het bijsturen in het beleid, het bewustzijn van het belang van inclusieve communicatie onder professionals steeds verder zal toenemen.

Conclusie

Om de centrale vraagstelling te kunnen beantwoorden is het van belang om twee relevante aspecten van deze vraag te belichten. Het eerste deel van de centrale vraagstelling richt zich op de perceptie van inclusieve communicatie van de professionals. Het tweede deel richt zich op de randvoorwaarden om inclusief te kunnen communiceren.

Perceptie

Samengevat kan de perceptie van inclusieve communicatie van de geïnterviewde professionals werkzaam bij de gemeente als volgt worden omschreven:

Inclusieve communicatie is communicatie waarbij

- 1) Zoveel mogelijk mensen bereikt worden
- 2) Niemand wordt uitgesloten
- 3) Zoveel mogelijk mensen zich gehoord voelen

Naast deze veelvoorkomende beschrijvingen van inclusieve communicatie waren er ook tegenstellingen tussen percepties van respondenten. Een verschil in perceptie is bijvoorbeeld dat de gedachten enerzijds is om rekening te houden met diversiteit en verschillende doelgroepen, terwijl de keerzijde hiervan is dat wanneer je verschillen gaat maken, je niet inclusief te werk gaat.

Randvoorwaarden

Een belangrijke randvoorwaarde bestaat uit de hoeveelheid betrokkenheid en input die geleverd wordt vanuit de inwoners, zodat duidelijk wordt hoe de inwoners willen dat de gemeente met hen communiceert. Dit kan worden gedaan door de wijken in te gaan en erachter te komen wat er speelt bij de doelgroep. Een andere belangrijke randvoorwaarde is dat het belang van inclusieve communicatie duidelijk is bij alle professionals die werkzaam zijn bij de gemeente. Als alle professionals het belang hiervan inzien en er constant mee bezig zijn, is de kans groter dat er inclusief wordt gecommuniceerd. Belemmeringen om inclusief te communiceren liggen in de keerzijde van deze randvoorwaarden. Wanneer inwoners onvoldoende input leveren kan dit een belemmering zijn. Daarnaast zijn het altijd dezelfde mensen die van zich laten horen, wat voor een eenzijdig beeld kan zorgen. Een laatste belemmering is dat een inclusieve houding nog niet bij alle werknemers bij de gemeente vanzelfsprekend is.

Literatuur

- Blommaert, J. (2011). *The construction of national identity for emerging powers through establishing international political discourse* View project Online with Garfinkel View project. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/266557131>
- Chandler, D. (1994). The transmission model of communication. Retrieved March 11, 2020, from visual-memory.co.uk website: <http://visual-memory.co.uk/daniel/Documents/short/trans.html>
- Cox, T. (1994). *Cultural Diversity in Organizations: Theory, Research and Practice*. Berrett-Koehler Publishers.
- De Groot, A. D. (1994). *Methodologie. Grondslagen van onderzoek en denken in de gedragswetenschappen*. doi.org/90-232-2891-X
- Jackson, C. (1999). Social exclusion and gender: Does one size fit all? *European Journal of Development Research*, 11(1), 125–146. doi.org/10.1080/09578819908426730
- Miller, F. A. (1998). Strategic Culture Change: The Door to Achieving High Performance and Inclusion. *Public Personnel Management*, 27(2), 151–160. doi.org/10.1177/009102609802700203
- Ministerie van Algemene Zaken. (2019). *Moet dat nou zo?! Communicatie in tijden van onbehagen*.
- Oosterwaal, A. (2009). Polarisatie in de Nederlandse samenleving en politiek: het integratiebeleid. *Mens En Maatschappij*, 84(4), 369–392. doi.org/10.5117/mem2009.4.oost
- Podnieks, E. (2006). Social inclusion: An interplay of the determinants of health - New insights into elder abuse. *Journal of Gerontological Social Work*, 46(3–4), 57–79. doi.org/10.1300/J083v46n03_04
- Radboud Universiteit. (2019, December). Vademecum Rapportereren. Retrieved March 25, 2020, from <https://brightspace.ru.nl/d2l/le/content/91820/fullscreen/593104/View>
- Rawal, N. (2008). Social Inclusion and Exclusion: A Review. *Dhaulagiri Journal of Sociology and Anthropology*, 2, 161–180. doi.org/10.3126/dsaj.v2i0.1362
- Rijksoverheid. (n.d.). Moet dat nou zo?! Communicatie in tijden van onbehagen | Publicatie | CommunicatieRijk. Retrieved March 19, 2020, from <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/omgaan-met-polarisatie-en-onbehagen/documenten/publicaties/2019/02/28/moet-dat-nou-zo>
- Shore, L. M., Cleveland, J. N., & Sanchez, D. (2018). Inclusive workplaces: A review and

- model. *Human Resource Management Review*, 28(2), 176–189.
doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.07.003
- Van de Mosselaer, K., & Mortelmans, D. (2015). 't Antwerps jeugdcentrum is van iedereen : een kwalitatief onderzoek naar inclusieve communicatie om een grotere diversiteit aan jongeren te bereiken. *Tijdschrift Voor Communicatiewetenschap*, 43:2, 186–211.
doi.org/10.5553/TCW/138469302015043002007
- van der Pool, E., & Rinja, G. (2017). *Halte ongemak, waarderend communiceren maakt het verschil*. Den Haag: uitgave in de reeks 'De Zoektocht' van de stichting Innovatie, Kwaliteit en Professionaliteit van het Openbaar Bestuur (IKPOB).
- van der Pool, Els, & Ruinja, G. (2019). Maatwerk in contact: vragen om verschillen bij complexe opgaven. *Boom Bestuurskunde Tijdschriften*, 73(2).
doi.org/10.5553/BW/016571942019073002002
- Van Hal, L., Hermes, J., Koch, K., & Cemil, Y. (2019). *Kompas voor inclusieve communicatie*. Retrieved from https://www.kis.nl/sites/default/files/kompas-voor-inclusieve-communicatie_0.pdf
- Van Mens-Verhulst, J. (2003, January 1). Diversiteit als sleutel tot vraagsturing in een gevarieerde samenleving. Retrieved June 6, 2020, from <http://www.vanmens.info/verhulst/wp-content/uploads/2010/08/Diversiteit-als-sleutel-2003.pdf>
- Van Mens-Verhulst, J., & Radtke, L. (2009). Intersectionaliteit en sociale inclusie: het Ei... van Troje. Deel 1: Het Ei van Columbus. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(3), 4. doi.org/10.18352/jsi.169
- van Ruler, B. (2015). Agile public relations planning: The Reflective Communication Scrum. *Public Relations Review*, 41(2), 187–194. doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.11.008
- Wagtendonk, C. de V. (2019). Onderzoek naar inclusieve communicatie in Rotterdam: “De resultaten hebben ons wakker geschud.” | Overheid in contact. Retrieved March 2, 2020, from <https://www.overheidincontact.nl/onderzoek-naar-inclusieve-communicatie-in-rotterdam-de-resultaten-hebben-ons-wakker-geschud/>
- Wasserman, I. C., Gallegos, P. V., & Ferdman, B. M. (2008). Dancing with resistance: Leadership challenges in fostering a culture of inclusion. *Lawrence Erlbaum*, 175–200.
doi: 10.4324/9780203809761

Bijlagen

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 zijn vanuit de organisatie randvoorwaarden?

IV. AFRONDING

- Heeft u zelf nog aanvullingen of vragen?

Extra respondent vragen, contact met mij opnemen



TOESTEMMINGSVERKLARING

Naam onderzoek: *Inclusieve communicatie door gemeentelijke overheden*

Verantwoordelijke onderzoeker: *Lineke van Hal*

Uitvoerend onderzoeker: *Camiel Jansen*

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.

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

Ja Nee

☐ ☐ audio opnamen van mij te maken voor dit en deze opnames op te slaan volgens de geldende regels van de Radboud Universiteit

☐ ☐ de geluidsopnamen uit te schrijven (transscriptie)

☐ ☐ de anoniem gemaakte transcripten te gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek

☐ ☐ de audio opnamen te delen met de scriptiebegeleider en de medestudent die het transcript maakt

Overige opmerkingen:.....

Naam:

Geboortedatum:.....

Handtekening:

Datum:.....

Verklaring uitvoerend onderzoeker

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

Naam:

Handtekening:

Datum:.....

Radboud Universiteit



TOESTEMMINGSVERKLARING

Naam onderzoek: Inclusieve communicatie door gemeentelijke overheden

Verantwoordelijke onderzoeker: Lineke van Hal

Uitvoerend onderzoeker: Camiel Jansen

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:

Handtekening:

Datum:.....

INFORMATIE OVER HET ONDERZOEK

Naam onderzoek: Inclusieve communicatie door gemeentelijke overheden

Verantwoordelijke onderzoeker: Lineke van Hal

Uitvoerend onderzoeker: Camiel Jansen

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 we inzicht krijgen in 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 20XX-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 3: 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],

Camiel Jansen 1040521

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

Nijmegen, 08-06-2020

Handtekening



Bijlage 4: Codeboek

Open codes	Thema's	Citaat 1	Citaat 2	Citaat 3	Citaat 4	Citaat 5	Citaat 6
Perceptie inclusieve communicatie	1. Perceptie inclusieve communicatie	(3) Ik denk dat gelijktrekke	(3) Het is ook heel	(3) Maar dat je ir	(6) want je wil zc	(6) Ik vind het he	(7) Dat je wordt
Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(4)*Ja betrokkenheid van c	(3)doet dat je bij d	(3) Dat doe je de	(3) Dus je moet	(3)Maar een jon	(3) Volgens mij
Randvoorwaarden Inclusieve communicatie 2	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(7) goed in je achterhoofd	(7) toetsen of je ov	(7) Daarom zeg	(7) Als je juist als verheid afzender bent, dan kon		
Intersectionaliteit	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(7) want je hebt dan ouder	(7) Dus er zijn zov	(7) we hebben ook wel een mooie verhalen gehoord van mensen o			
Begrijpelijke teksten	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(3) Woorden waar ik juist j	(6) Dus als de me	(7) Euh hier mal	(7) Hoogopgeleiden lezen ook gr	(7) En dan zit je	
Begrijpelijk en herkenbaar beeldmateriaal	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(7) In in degene aan wie je	(7) of Engels erbij	(7) En als ik alle	(6) maar gewoo	(7) Ik wil wel hee	(4) Maar ook bij
Meertalig communiceren bij crisis	2. Randvoorwaarden Inclusieve communicatie	(5) Maar in het Turks, Engi	(5) Als je toch ziet	(4) Alles wordt wel in het Nederlands gecommuniceerd. Behalve b			
Verbetering Inclusieve communicatie	3. Huidige situatie	(3) Dit kan veel beter door	(3) Dus mensen i	(6) die zijn eiger	(6) Dus hoe, ho	(6) 'Wat wij wille	(6) En ik denk o
Communicatiemiddelen	3. Huidige situatie		(6)heel massaal gaan dus	(6) Social media b	(6) Maar het kan	(6) In een enkel	(7) Dus dat kon
Onderzoeksmethode	3. Huidige situatie		(6) toen heb ik contact opg	(6) we hebben bij	(7) Jullie werder	(7) . Toen hebbe	(7) We doen ook
Consensus over inclusie bij professionals	3. Huidige situatie		(2) Het is natuurlijk een ge	(2) Nee? Want als	(2) = Nee... Op l	(2) Heb je hun w	(2) Het komt nie
Voorbeeld inclusieve communicatie	3. Huidige situatie		(7) we hadden op een geg	(7) en toen hebbe	(7) we de laatste twee jaar van de programma hebben we ons me		
Interne communicatie	3. Huidige situatie		(3) Ik denk dat een voorbe	(6) We hebben on	(6) Dus we hebt	(6) We hebben c	(7) Ja weet je... i
Includeren/betrekken van burgers	3. Huidige situatie		(3) Terwijl je preventief de	(6) toen merkte je	(6) We hebben c	(6) Dus dat gaar	(7) dat roepen w
Top inclusieve communicatie	3. Huidige situatie		(3) Ik denk dat we heel go	(6) Ik denk dat bij c	(6)maar verder v	(7) En als ik alle	(6) dus en dan c
Communicatie verloopt in NL	3. Huidige situatie		(4) Alles wordt wel in het h	(5) Ja Nederlands is natuurlijk wel de taal maar wat is het verschil met Engels, in son			
Perceptie inclusie	4. Inclusie		(7) Daarbij vind ik wel incl	(7) Het kan voor ie	(7) Dat je wordt	(7) iedereen die	(7) Niemand bui
Voorbeeld/ ervaring Inclusie	4. Inclusie		(3) Nu hadden we afgelop	(3)De gemeente z	(6) heel massaa	(6) In een enkel	(6) de verstu
Kenmerken inclusie	4. Inclusie		(4)*Ik denk dan aan gelijke	(7) Ik vind dat we e	(2) het eerste w	(4) ik denk dan e	(4) dan gaat o
Belang van inclusie	4. Inclusie		(2) Dan denk ik zelf, laat je	(4) Daar is inclusi	(4) Je maakt toc	(4) Volgens mij l	(4) . We kijken e
Inclusie en diversiteit op de werkvloer	4. Inclusie		(2) Op lagere niveaus zie j	(2) Het is nog gee	(2) Kijk bij de lot	(4) qua werkmen	(4) Ik heb heel lang bij milieumot
Verbetering zichtbaar wat betreft inclusie	4. Inclusie		(2) daar hebben we in het	(4) Hebben we toe	(5) Ik vind dat he	(5) Vroeger was	(5) Haha ja maa
Beleid voor inclusie vanuit gemeente	4. Inclusie		(6) Want je hebt als gemeentebestuur dat je wil vertellen aan alle Utrechters en soms echt gericht op een bepaal				
Rekening houden met verschillende doelgro	4. Inclusie		(5) Nou het is iets wat mij	(5) Maar heel veel	(5) Er zijn meer	(5) Ja ook als je	(5) Ik heb in wijk
Ervaring exclusie	5. Exclusie		(3) Nou wel natuurlijk dat	(3) We weten wel	(6) dat het niet g	(5) Jaa, wat je merkt in wijk Y is	dat de mensen wa
Exclusie	5. Exclusie		(7) Er zijn mensen die buit	(7) We hadden oo	(2) dat was ook	(5) Maar in die z	(5) We hebben toen ook een aket
Diversiteit	6. Diversiteit		(6) Ik weet niet of er een r	(6) dat gezinnen met jonge kinderen, of dat mensen zijn met een migratie achtergron			
Contact Burgers	7. Participatie		(3) Zoals met de aanpak e	(7) Ik denk dat je d	(7) Je moet niet meer zo scherp als overheid willen dat je moet late		
Dezelfde groep laat van zich horen	7. Participatie		(5) Het waren vaak dezelfc	(2) Dan kom je toc	(2) want het zijn	(2) Zij zien namelijk alleen mensen die mondig zij	
Participatie	7. Participatie		(6) wat we daaraan doen i	(7) Hoewel dat er wel o	gaat dat er een landelijke wet komt dat gemeentes veel tran		
Polarisatie	8. Polarisatie		(3) Ik geloof wel dat er klo	(7) Jaa dat is verv	(7) Als we zo'n p	(7) Als je juist al	(7) Iedereen ka
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				
model NSOB	8. Polarisatie		(7) Dan zit het toch ook weer in de lijn van samenwerken met de overheid aan het doen bent. In het verhaal van v				
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 v				
Polarisatie nav bv. een aanslag	8. Polarisatie		(4) Als er echt aanslagen zijn dan merk je echt de polarisatie. Ja hoe moet ik het zeggen. Dan merk je echt in de				
	9. Model						

Citaat 7	Citaat 8	Citaat 9	Citaat 10	Citaat 11	Citaat 12				
(6) als je het ech	(6) samen.. san	(6) Dus ik denk i	(6) Wat versta je	(6) Ja, als je zeg	(7) ! Nou dat ik w				
(6) het is echt ee	(6) wij staan als	(5) Uhm dat je z	(5) Als het algen	(Y) En dan pra	ik over het m				
(3) Dat tijd het g	(3) Communicat	(6) toen merkte j	(6) Ik denk dat w	(6) Maar ik denk	(6) maar sinds i				
(6) Dat ik denk d	(6) gewoon zeg	(7) in mijn werk	(7) ... doen wij v	(7) Maar wat da	(7) Dus het l				
m je moeilijker in beeld. Dus wat hebben we gedaan. Je zorgt voor gezamenlijk afzenderschap.									
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.									
(4) En wij zijn w	(4) Maar daarn	(4) wij zijn wel e	(4) Dat is bijv. o	(2) Ik merk toc	(2) Ja ik vind taa				
(2) Maar je he	(5) Informatie	(5) Zoals ook het gebruik van plaatjes waarin je reken	(4) Dan is het he	(4) Om het heel	(4) Ja vooral m				
(4) We hebben b	(4) We hebben b	(2) We hadde	(2) Dat is ook	(2) Dan denk	(2) Sta daar d				
(5) Soms geb	(5) Ja maar o	(5) Wat ik i	bij crisis.						
(7) en ze hadde	(5) Ik denk dat er altijd wel beleidsambtenaren hebben om iets heel s	(6) Bijvoorbeeld i							
(6) We hebben i	(6) toen ik begor	(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 me	(7) We hebben c						
(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 doelgroep	n (4) de collega's								
(4) Of hoe we ku	(4) Ik communic	(5) Nee want ik i	(5) Nee niet altij	(5) Er zijn verschillende acties voor. Zoals de regenboogdag die is in het najaar geloof ik. Dat is voor euh de anti-	er verdiept in bijzondere doelgroepen en ook gezegd van dat zijn mensen die iets meer nodig hebben dan ons standaard maatwerk.				
(7) Er zijn verschillende opvattingen zoals 'moet dat allemaal zo', weet je wel. Dat hoor je wel op de vloer.	(7) Mijn inschatti								
(4) ja wij prober	(4) Mensen die c	(4) Maar je wil c	(4) Die daar jam	(4) sommigen d	(4) bijv. seniore				
(2) Euh pff.. tj	(2) Als je bede	(2) We doen we	(5) Het is dan	(5) Dan ga					
(2) Ja ja.. maar	(2) Ja ik werk er	(2) Voorheen w	(5) Toen hebben we een communicatiepanel aangesteld voor jongeren om dezelfde taal als deze doelgroep te spreken en ze a	mmige 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...					
t! Iedereen telt mee he gewoon.									
(7) Van ja... dus	(7) Omdat we oc	(7) dus dan moe	(7) Nu ook met	(6) We kijken heel erg van welke informatie is echt belangrijk voor ze om te weten					
(5) Het is belang	(5) Het goed afritten van de kernboodschap op de mensen dus dat is ook wel inclusie en dat klopt								
(4) Weet je het is (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 gew									
biliteit 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 meel									
gewoon veranderd maar toen waren ze ook wel er mee bezig en steeds weer een stukje beter									
Ide groep belanghebbenden									
(2) Ja, ja, zowel	(2) En en ja daa	(4) waar ik het m	(4) En niet alleen daklozen hoor. Ook ouderen, of mensen die eenzaam zijn. Je hebt zoveel verschillende doelgroepen.						
rat 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 a									
efctie in wijk XX. Dat die mensen zich soort van buitengesloten voelden.									
id waardoor je een beetje per wijk al een beeld hebt wat voor belanghebbende d'r zijn.									
ten 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.									
ijn...									
nsparanter 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									
s (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 burgemeeste									
ze zich uitgesloten buitengesloten en niet niet herkend en erkend. Dus ik denk dat daar mensen gaan zich afzijdig houden"									
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									
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.									
je samenleving dat mensen echt tegenover elkaar komen te staan.									