Inclusief communiceren met inwoners

De publiekscommunicatie van de gemeente Arnhem onder de loep

Als gemeente wilden we weten of we inclusief met onze inwoners communiceren. En wat we daarin kunnen leren en verbeteren. We hebben het Verwey-Jonker Instituut gevraagd dat te onderzoeken. Het onderzoek is nu klaar.

Wat is inclusieve communicatie?

We willen dat alle inwoners van Arnhem zich gezien voelen in de manier waarop we met ze praten of naar ze schrijven als gemeente. Dat heet inclusieve communicatie. Ondanks goede bedoelingen kunnen woorden en beelden mensen het gevoel geven dat ze niet gezien worden, er niet bij horen of anders zijn. We willen ervoor zorgen dat dat niet gebeurt in onze communicatie.

Wat hebben we Verwey-Jonker gevraagd?

Omdat we niet goed weten hoe we dat moeten doen, hebben we Verwey-Jonker gevraagd ons te helpen. Te helpen bij de vraag wat inclusief communiceren is, wat we al goed doen en wat beter kan. Daarbij vroegen we om speciaal te kijken hoe inclusief onze communicatie is voor Arnhemmers met een migratieachtergrond, Arnhemmers met een LHBTQI+ identiteit en Arnhemmers met een beperking.

Wat heeft het Verwey-Jonker Instituut onderzocht?

In het onderzoek keek Verwey-Jonker naar 4 onderdelen van inclusieve communicatie:

1. Of er mensen met verschillende identiteiten in beeld zijn of aan het woord komen.

2. Welke woorden en termen er gebruikt worden.

3. Of er stereotypes voorkomen. Een stereotype is een té eenvoudig beeld van een groep mensen waarbij bepaalde kenmerken worden uitvergroot en er geen plaats is voor nuance.

4. Of er in onze communicatie duidelijke aandacht is voor inclusie (iedereen laten meedoen) en voorkomen van discriminatie.

De onderzoekers bekeken voorbeelden van onze publiekscommunicatie en voerden gesprekken met vertegenwoordigers van de drie sociale groepen. Daarbij is gezocht naar twee dingen:

- Welke goede voorbeelden zijn er al te zien in de gemeentelijke publiekscommunicatie als het gaat om inclusiviteit.

- Welke aandachtspunten zijn er te zien als de gemeente inclusief wil communiceren.

Wat kwam er uit het onderzoek naar voren?

Goede voorbeelden volgens Verwey-Jonker:

- Als gemeente willen wij diversiteit en mensen uit verschillende sociale groepen laten zien in onze communicatie. Arnhemmers zien dat ook. Arnhemmers uit verschillende sociale groepen zeggen dat onze communicatiemiddelen meer diversiteit laten zien dan een aantal jaren geleden.

- Daarnaast gebruiken we soms een genderneutrale aanhef. Dat wil zeggen dat we ‘beste Arnhemmer’ of ‘beste inwoner’ of ‘beste lezer’ zeggen in plaats van ‘beste mevrouw, meneer’. Dat is een goed voorbeeld als het gaat om woorden en termen die we gebruiken.

- We gebruiken soms person-firsttaal, wat vaak de voorkeur heeft. Dan wordt eerst de persoon genoemd en pas daarna een bijzonder kenmerk van die persoon of de toestand waarin die persoon zich bevindt. Bijvoorbeeld ‘persoon met dyslexie’ in plaats van ‘een dyslectisch persoon’.

Aandachtspunten volgens Verwey-Jonker:

- In een deel van ons communicatiemateriaal hebben we al aandacht voor inclusie. Maar dat doen we nog niet consequent genoeg en niet volledig genoeg.

- Als het in teksten en foto’s of video’s gaat over mensen uit verschillende sociale groepen, is het belangrijk *dát* je verschillende mensen laat zien. Maar je moet ook nadenken over *hoe* je dat doet. Want diversiteit is niet hetzelfde als inclusie.

- Uit het onderzoek bleek dat wij in sommige materialen al mensen uit verschillende sociale groepen laten zien. Maar dat doen we ook heel vaak nog niet, niet genoeg of op een stereotyperende manier.

- Mensen uit bepaalde sociale groepen laten we bijna alleen maar zien bij onderwerpen waar zij speciaal mee te maken hebben door hun achtergrond, kenmerken of behoeften. Dat geldt vooral voor mensen met een beperking en mensen uit de LHBTQI+-gemeenschap.

- Om te kunnen zien of stereotypen worden gebruikt is het nodig heel goed te kijken welke tekst en beelden je kiest. En om alle communicatiematerialen en acties over een onderwerp bij elkaar te bekijken.

Wat leerden we nog meer?

- De woorden die we gebruiken in ons publiekscommunicatiemateriaal zijn nog niet altijd inclusief. Dat geldt ook voor de manier waarop we die woorden uitleggen.

- In sommige communicatie komt het over alsof we bepaalde behoeften, ervaringen of beperkingen als een tekort zien. Als een situatie waarin ‘hulp’ nodig is.

- We gebruiken in ons communicatiemateriaal soms nog woorden die niet juist zijn volgens de huidige normen.

- Uit de gesprekken met inwoners, en in het bijzonder mensen uit de LHBTQI+-gemeenschap, bleek dat het gebruik van bepaalde woorden soms verschillend ervaren wordt.

- In sommige communicatie is de aanhef of de inhoud van de communicatie nog niet genderneutraal. Genderneutraal betekent dat geen geslacht wordt genoemd.

- Voor bepaalde identiteitsaspecten, ervaringen, behoeften of beperkingen van bepaalde sociale groepen gebruiken we soms minder expliciete of duidelijke woorden of omschrijvingen. Daardoor erkennen we niet de echte situatie waarin personen uit deze sociale groepen zich bevinden.

- Personen die we laten zien in communicatiematerialen over een bepaald onderwerp, stellen we soms verschillend voor. Zo geven we in onze communicatie indirect bepaalde personen een belangrijke plaats in de maatschappij (bijvoorbeeld meer professioneel of formeel). En stellen we andere persoon als minder belangrijk (met een bijrol of meer informele rol) voor.

- Aandacht voor de vraag of we schrijven of praten vanuit ‘wij’ of óver ‘zij’.

- In onze publiekscommunicatie is weinig duidelijke aandacht voor inclusie in combinatie met tegengaan van discriminatie. De onderzoekers vonden in de onderzochte materialen maar een paar keer verwijzing naar onze visie en missie over die onderwerpen.

Welke tips kregen we?

Dit zijn de tips die het Verwey-Jonker Instituut ons geeft:

1. Onderzoek welke bril je als gemeente zelf op hebt. Hoe kijken wij zelf naar de wereld en naar de Arnhemmers met een migratieachtergrond, een LHBTQI+ identiteit of beperking in het bijzonder? Zitten er misschien onbewust stereotypen of vooroordelen in ons brein en in onze manier van kijken. Als je je daar bewust van bent, kun je er iets aan doen.

2. Zorg voor een organisatiecultuur waarin medewerkers altijd vragen kunnen stellen over diversiteit en inclusie.

3. Maak een gids Inclusieve Communicatie en zorg ervoor dat alle medewerkers die altijd gebruiken. En werk die gids steeds bij.

4. Blijf praten met verschillende sociale groepen in Arnhem over hoe we het doen en beter kunnen doen.

5. Wees duidelijk over de visie en missie van de gemeente als het gaat over inclusie.

6. Laat in de communicatie zien dat mensen meer sociale identiteiten hebben (bijvoorbeeld iemand van kleur met een beperking) en de betekenis die dat kan hebben in iemands leven (intersectionaliteit).

7. Bekijk of communicatiemateriaal divers is.

8. Zoek actief andere manieren van kijken en andere verhalen en beelden.

9. Bekijk of het communicatiemateriaal stereotypes laat zien.

10. Werk eraan om stereotypes te voorkomen.

11. Leg de verschillende campagnematerialen naast elkaar om te kijken wat ze als geheel laten zien.

12. Gebruik taal zonder daarbij geslacht te noemen.

13. Zorg ervoor dat de gemeente over al haar activiteiten naar alle Arnhemmers duidelijk gastvrij, toegankelijk en zonder te discrimineren communiceert.

14. Zorg er met elkaar voor dat communicatie voor alle Arnhemmers toegankelijk is en dat zij zich er welkom door voelen.

15. Wees er open over dat je als gemeente nog aan het leren bent hoe je inclusief of inclusiever kunt communiceren.