Aan de gemeenteraad

Datum : 12 juli 2022
Zaaknummer : 66 59 39
Contactpersoon : Jozé van den Hurk
Telefoonnummer : 06 - 20 42 45 79

Onderwerp: Onderzoek Inclusieve gemeentelijke communicatie

Geachte voorzitter en leden,

Via deze brief informeren wij u over een onderzoek dat het Verwey-Jonker Instituut in opdracht van het college heeft uitgevoerd naar inclusieve communicatie. Bijgevoegd is het betreffende rapport. Mocht u behoefte hebben aan een toelichting door de onderzoekers, dan kan dat.

Waarom een onderzoek naar inclusieve communicatie?
We werken aan een inclusieve stad. Een stad waar iedereen zich gezien, gehoord, gewaardeerd en veilig voelt. Een stad waar iedereen gelijkwaardig is en zo behandeld wordt. En waar iedereen dezelfde kansen heeft. We doen dat langs vijf focuspunten (uitvoeringsplan inclusief Arnhem 2020-2022):

- Een Arnhemse samenleving die beter is ingericht, zodat mensen met een beperking volwaardig kunnen deelnemen.
- Meer kennis en besef bij Arnhemmers over discriminatie en racisme en een vrijer en veiliger gevoel bij Arnhemmers die discriminatie en racisme ervaren.
- Met andere Arnhemse organisaties werk maken van diversiteit en inclusie en hierbij in een netwerk van elkaar leren en elkaar inspireren.
- Een inclusieve en diverse gemeentelijke organisatie.
- En gemeentelijke communicatie die inclusief en toegankelijk is.

Momenteel werken we op drie manieren aan inclusieve communicatie:

- Schrijven in voor iedereen begrijpelijke taal (de direct duidelijk deal)
- Verbeteren digitale toegankelijkheid gemeentelijke websites
- En communicatie waarin alle Arnhemmers zich herkennen en erkend voelen.

De eerste twee acties lopen. Voor de derde actie riepen we de hulp in van het Verwey-Jonker Instituut, om ons een zet in de goede richting te geven. Het Instituut onderzocht wat inclusieve communicatie is, hoe inclusief onze publiekscommunicatie is als het gaat om Arnhemmers met een migratieachtergrond, LHBTQI+ identiteit of beperking (aandachtgroepen binnen het Arnhemse inclusiebeleid), wat we goed doen, wat beter kan en hoe we dat kunnen doen. Waarom we hulp van buiten inriepen? Omdat we zelf

onvoldoende kennis over het onderwerp hebben, we een goede (wetenschappelijke) basis zochten en een onafhankelijke kijk op hoe we het doen.

Wat u vooraf moet weten over het onderzoek
Het onderzoek is niet bedoeld om een oordeel te vellen over de gemeentelijke communicatie, maar om ervan te leren. Om die reden is het geen representatief, maar een kwalitatief onderzoek. De uitkomsten zijn stuk voor stuk waardevol, maar kunnen niet vertaald worden naar de mening van alle Arnhemmers of een oordeel over alle gemeentelijke communicatie. Binnen het beschikbare budget is de onderzoekers gevraagd te focussen op de gemeentelijke publiekscommunicatie. Op basis daarvan maken we zelf een vertaling naar onze interne communicatie, want de ambitie om inclusief te communiceren geldt niet alleen onze inwoners, maar ook de eigen collega's. Wie het een moeilijk leesbaar rapport vindt, begrijpen wij. Goed om te realiseren dat het een wetenschappelijk product is en bedoeld als leer- en werkmateriaal voor professionals en vertegenwoordigers en organisaties van de drie sociale groepen. Met hen gaan we de bevindingen en aanbevelingen vertalen naar concrete acties. En naar de stad zijn we open over ons leerproces.

Wat heeft het Verwey-Jonker Instituut gedaan?
Verwey-Jonker verzamelde de actuele wetenschappelijke kennis over inclusieve communicatie voor ons en vertaalde die in dimensies van inclusieve communicatie, een analysekader voor communicatiemateriaal en een definitie. Daarnaast onderzocht het instituut voorbeelden van de gemeentelijke publiekscommunicatie. Dat maakt inzichtelijk en concreet in welke richting we inclusieve communicatie moeten zoeken. En ten slotte is het materiaalonderzoek verrijkt met gesprekken met Arnhemmers uit de drie sociale groepen om een beeld te krijgen hoe zij onze communicatie ervaren.

Wat zegt het rapport?
We wisten niet of en hoe goed we er nu al in slagen om inclusief te communiceren, omdat ons de juiste kennis ontbrak. We deden het naar beste kunnen. Iedere onderzoeksuitkomst zou ons wijzer maken en is dus een goede uitkomst. Dat neemt niet weg dat het prettig is te lezen dat we niet helemaal op nul beginnen met inclusief communiceren. Verwey-Jonker ziet al goede aanzetten (maar ook nog veel te verbeteren). En de Arnhemmers die de onderzoekers spraken, zien dat we aandacht hebben voor inclusieve communicatie en lerende zijn.

Wat gaan we doen?
We omarmen alle uitkomsten en aanbevelingen uit het rapport en ondernemen de volgende acties:

- **Een Arnhemse invulling**: We gaan ons de aangereikte kennis eigen maken en die, samen met de stad en de eigen organisatie, vertalen naar een Arnhemse visie op en invulling van inclusieve gemeentelijke communicatie. We laten niet na om de verworven inzichten waar mogelijk al meteen in de praktijk te brengen. Bijvoorbeeld bij nieuw communicatiemateriaal. Met input van vertegenwoordigers van de drie sociale groepen kijken we welke bestaande communicatie-uitingen, in welke volgorde, bekeken en eventueel aangepakt moeten worden. Ook hier geldt dat

we snelle verbetermogelijkheden, snel op zullen pakken. Zo is bijvoorbeeld al gehandeld op één bevinding uit het rapport: De aanvinkmogelijkheid ‘transgenders’ (pagina 27 in het rapport) op onze gemeentelijke website bij ‘afspraak maken’ is inmiddels veranderd naar ‘wijziging geslacht en voornamen’.

- **Bewustwording**: We nemen de gemeentelijke organisatie in de kennis die we opdoen, want inclusief communiceren is een collectieve opgave. En die opgave begint met bewustwording en kennis. Dat geldt ook voor externe partijen die ons helpen met onze communicatie zoals vormgevers, fotografen en tekstschrijvers.

- **Samen leren**: We stellen het Verwey-Jonker-onderzoek en de ervaringen die we op basis hiervan op gaan doen, beschikbaar aan andere organisaties of bedrijven. En omgekeerd willen wij van anderen leren.

- **Stijlgids**: We willen nog dit jaar een Arnhemse stijlgids vaststellen waarin staat welke woorden en termen we in onze (externe en interne) communicatie gebruiken (en welke niet). Op termijn bouwen we die stijlgids uit tot een handreiking inclusieve communicatie met daarin ook aanwijzingen voor bijvoorbeeld beeldgebruik.

- **Klankbord**: In overleg met vertegenwoordigers van de drie sociale groepen gaan we een klankbordfunctie organiseren om communicatiematerialen permanent te kunnen toetsen op inclusiviteit. Voor schrijven in begrijpelijke taal (Direct Duidelijk Deal) bestaat al zoiets.

- **Inclusievisie**: De gemeentelijke missie en visie op inclusiviteit is weinig zichtbaar in onze communicatie, aldus Verwey-Jonker. We nemen de informatie op de gemeentelijke website hierover onder de loep en kijken hoe we nog explicieter onze missie en visie kunnen uitdragen.

- **Begrijpelijke taal en toegankelijke websites:** Naast deze acties blijven we, via de Direct Duidelijk Deal en het project Verbeteren digitale toegankelijkheid gemeentelijke websites, werken aan de toegankelijkheid van de gemeentelijke informatie en communicatie. Aanvullend gaan we het gemeentelijke vertaalbeleid (communiceren in andere talen dan het Nederlands) herijken.

Wij houden u op de hoogte
Via de tussenrapportages (Turap’s) en jaarverslagen houden wij u op de hoogte. Daarnaast nodigen wij u uit om desgewenst met ons mee te leren en werken aan inclusieve communicatie.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas A. Marcouch

Bijlagen:
- Rapport Verwey-Jonker Instituut ‘Inclusief communiceren met inwoners: de publiekscommunicatie van de gemeente Arnhem onder de loep’
- Samenvatting in B1-taalniveau
- Eerste reactie college op het rapport en vooruitblik op het vervolg