Zaaknummer: 665939
Datum: 12 juli 2022

Bijlage: Reactie van het college op het rapport en vooruitblik op het vervolg

Wij zijn blij met het rapport
Verwey-Jonker geeft ons de zet in de goede richting die we zochten. Tot nu toe probeerden we naar beste kunnen inclusief te communiceren, maar wisten we niet goed waar we op moesten letten en wat te doen. Die kennis wordt ons nu aangereikt. Door het intituut te vragen om bestaande voorbeelden van onze publiekscommunicatie te analyseren, wordt de aangereikte kennis inzichtelijk en concreet. Daarnaast spraken de onderzoekers op ons verzoek ook nog met Arnhemmers uit de drie sociale groepen. Het gaat er immers om hoe zij onze communicatie ervaren. We kozen voor een extern onderzoek omdat we de specifieke kennis over inclusieve communicatie niet in huis hebben en we een degelijke basis en een onafhankelijke blik zochten.

Het is geen beoordeling van de gemeentelijke communicatie
Het onderzoek was niet bedoeld om een oordeel te vellen over de gemeentelijke communicatie, maar om er van 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 alle gemeentelijke communicatie. Hoewel geen doel, kunnen we het onderzoek gebruiken als 0-meting. We werken de aanbevelingen uit naar meetbare indicatoren die kunnen worden gebruikt om de ontwikkeling te monitoren. Binnen het beschikbare budget is de onderzoekers gevraagd te focussen op de gemeentelijke publiekscommunicatie. Op basis daarvan maken we een vertaling naar onze interne communicatie. Ten slotte zijn de dimensies toegankelijkheid van onze informatie en taalniveau niet meegenomen, omdat daar al acties op lopen.

Niet gericht op het brede publiek
Het is een wetenschappelijk product en moet gezien worden als lesmateriaal voor de gemeentelijke organisatie, de communicatieprofessionals voorop. Waar nodig en relevant voor de uitwerking van de bevindingen en aanbevelingen, maken we toegankelijke vertalingen. Voor dit moment maakten we een samenvatting op B1-taalniveau en op het rapport zoals dat op de gemeentelijke website komt pasten we aan de wettelijke digitale toegankelijkheidseisen toe.

De uitkomsten zijn ons vertrekpunt
We wisten niet of en hoe goed we er nu al in slagen om inclusief te communiceren. Daarom is iedere onderzoeksuitkomst waardevol. 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 inclusie in onze communicatie.

We gaan leren
Het Verwey-Jonker-rapport is het startschot om zelf aan de slag te gaan met invulling geven aan een inclusieve gemeentelijke communicatie. Dat gaan we niet alleen doen, maar met de stad en met onze collega's. We zetten onszelf in een lerende rol en zijn daar open en eerlijk over. Het onderzoek van Verwey-Jonker is daar al een eerste voorbeeld van. We willen leren van anderen en anderen mee laten leren. De gemeenteraad bijvoorbeeld, De Connectie, ODRA en de Sociale Wijkteams. Maar ook Arnhemse organisaties en bedrijven en andere gemeenten zijn welkom om mee te kijken. En hopelijk kunnen we omgekeerd ook van hen leren.

En we gaan doen
Bewustwording en een blijvend lerende houding zijn cruciaal. Maar we willen dat doen door concreet aan de slag te gaan. Al doende leren. Het Verwey-Jonker-rapport biedt daar goede aanknopingspunten voor. Hieronder geven we aan welke aanbevelingen we snel en praktisch op denken te kunnen pakken en welke aanbevelingen nog wat meer uitwerking vragen.

Acties op de korte termijn (dit jaar)

1. **Op pad met het onderzoek**
   We bespreken het rapport met de deelnemers aan het onderzoek, vertegenwoordigers van de drie sociale groepen en gemeentelijke afdelingen. We zijn benieuwd of de uitkomsten herkend worden, vragen welke prioriteiten men ziet en of er nog meer suggesties en aanbevelingen zijn dan die door Verwey-Jonker genoemd worden. We werken hiermee aan bewustwording en vertalen de gespreksopbrengst naar acties.

2. **Een Arnhemse stijlgids**
   Met vertegenwoordigers van de drie sociale groepen willen we tot een stijlgids (met te gebruiken woorden en termen) komen die we gaan hanteren. We gebruiken het overzicht dat Verwey-Jonker aanreikt en maken dat Arnhems. Tot die tijd zijn we alert op ongewenste woorden en termen.

3. **Het eigen perspectief onderzoeken**
   We zijn inmiddels begonnen met het “onderzoeken van het eigen perspectief en het bewust worden van de eigen blinde vlekken”, een van de aanbevelingen van Verwey-Jonker. De afdeling communicatie deed hiertoe de game unlocking the code, waarbij duidelijk wordt hoe ons brein (en daarmee onze blik) is geprogrammeerd.

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

5. **Nieuw materiaal langs analysekader**
   Nieuwe communicatie en communicatie-uitingen leggen we langs het analysekader en de aanbevelingen van Verwey-Jonker.

6. **Informatie over inclusie op de gemeentelijke website**
   De gemeentelijke missie en visie op inclusiviteit is weinig duidelijk en zichtbaar. We gaan de informatie hierover op de gemeentelijke website onder de loep nemen.

7. **Kennisdeling met leveranciers**
   We gaan, met het rapport in de hand, in gesprek met partijen die de organisatie helpen bij de communicatie: ontwerpers, fotografen en tekstschrijvers. We gaan samen leren en vanuit onze opdrachtgeversrol afspraken maken over de invulling van inclusieve communicatie.

8. **Blijven werken aan begrijpelijke taal en toegankelijke websites**
   Naast deze acties werken we ondertussen via de Direct Duidelijk Deal en deelname aan het project ‘Verbeteren digitale toegankelijkheid gemeentelijke websites’ aan de toegankelijkheid van de gemeentelijke informatie en communicatie.

Acties die nog uitgewerkt en ingepland worden:

1. **Bewustwording en kennisdeling**
   We vragen de afdeling communicatie om een traject op te zetten om de gemeentelijke organisatie (en waar gewenst andere organisaties) mee te nemen in werken aan inclusieve communicatie.

2. **Van stijlgids naar handreiking**
   De stijlgids breiden we uit naar een handreiking inclusieve communicatie waar we naast woorden en termen, ook aandacht besteden aan andere aspecten van inclusieve communicatie. Stijlgids en handreiking willen we jaarlijks herijken.

3. **Expliciete aandacht voor inclusie en anti-discriminatie**
   Met team inclusie gaan we kijken hoe we in de gemeentelijke communicatie meer en beter aandacht kunnen besteden aan de gemeentelijke visie op inclusie en anti-discriminatie.

4. **Veelgebruikte bestaande communicatie**
   We maken een plan om de bestaande communicatie tegen het licht van inclusie en diversiteit te houden. We kijken naar prioritering (waar zitten de grootste gebreken of ergernissen) en zijn in gesprek met de opleiding communicatie van de HAN of zij kunnen helpen.

   Overigens is één bevinding uit het rapport al aangepast. De aanvinkmogelijkheid ‘transgenders’ (pagina 27 in het rapport) op onze gemeentelijke website bij ‘afspraak maken’ is veranderd naar ‘wijziging geslacht en voornamen’. Waar mogelijk voeren we meer snelle verbeteringen door.

5. **Vertaling naar interne communicatie**
   We vertalen de bevindingen en aanbevelingen van Verwey-Jonker naar de interne gemeentelijke communicatie, want de opgave om inclusief te communiceren geldt niet alleen onze inwoners, maar evenzeer de eigen collega’s. We zoeken hierbij aansluiting bij het nog te vormen medewerkersnetwerk inclusie en diversiteit.

6. **Vertaling naar arbeidsmarktcommunicatie**
   We stellen onze kennis beschikbaar aan de gemeentelijke recruiters en kijken of en hoe de gemeentelijke arbeidsmarktcommunicatie inclusief of inclusiever kan.

7. **Beeldbank**
   We gaan van de gemeentelijke beeldbank een inclusieve beeldbank maken.

8. **Vertaalbeleid herijken**
   Communiceren in andere talen dan het Nederlands is niet meegenomen in de vraag aan Verwey-Jonker, maar kwam wel ter sprake in de groepsgesprekken. Ook binnen de eigen organisatie is er behoefte aan duidelijkheid over het vertaalbeleid. Daarom nemen we het herijken van het gemeentelijk vertaalbeleid mee in de opgave voor inclusieve gemeentelijke communicatie.