



Aan burgemeester en wethouders

Zaaknummer	665936	Portefeuillehouder(s)	Maurits van de Geijn
Programmamanager leidinggevende	Pieter Altena		
Ambtenaar	Jozé van den Hurk	Vertrouwelijk	Nee
Telefoonnummer	06 - 20 42 45 79	Datum in college	12 juli 2022
		Datum fataal	Nee

Onderwerp: Rapport 'inclusief communiceren met inwoners'

Voorstel

1. Kennis te nemen van het rapport "Inclusief communiceren met inwoners: de publiekscommunicatie van de gemeente Arnhem onder de loep" van het Verwey-Jonker Instituut.
2. De organisatie opdracht te geven om aan de slag te gaan met de bevindingen en aanbevelingen.
3. De gemeenteraad met bijgevoegde raadsbrief te informeren.

Inleiding

Als college willen we dat onze communicatie aansluit bij de behoeften en wensen van de ontvangers. Dat onze communicatie begrijpelijk en toegankelijk is en dat iedereen zich gezien en gehoord voelt in onze uitingen. Inclusief communiceren noemen we dat.

Inclusieve gemeentelijke communicatie is één van de vijf focuspunten van het Arnhemse inclusiebeleid (naast voorkomen en tegengaan van discriminatie, versterken van de positie van inwoners met een beperking, stimuleren van diversiteit in organisaties en een inclusieve en diverse gemeentelijke organisatie).

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 als college de hulp in van het Verwey-Jonker Instituut. Om ons een zet in de goede richting te geven onderzocht het instituut wat inclusieve communicatie is, hoe inclusief onze publiekscommunicatie is als het gaat om Arnhemmers met een migratieachtergrond, LHBTQI+ identiteit of beperking, wat we al goed doen, wat beter kan en hoe we dat kunnen doen. Het onderzoek is afgerond met bijgevoegd rapport.



Beoogd effect

Gemeentelijke communicatie waarin óók Arnhemmers en collega's met een migratieachtergrond, een LHBTQI+ identiteit en een beperking zich herkennen en erkend voelen.

Argumenten

1.1 *Het onderzoek is één van de acties uit het Uitvoeringsplan Inclusief Arnhem*

Met het onderzoek wordt uitvoering gegeven aan een actie uit het Uitvoeringsplan Inclusief Arnhem 2020-2022. We lieten onderzoeken hoe we er voor kunnen zorgen dat iedere Arnhemmer, dus óók Arnhemmers met een migratieachtergrond, een LHBTQI+ identiteit en een beperking zich herkennen en erkend voelen in onze communicatie.

1.2 *De uitkomsten zijn start- en vertrekpunt voor een inclusieve gemeentelijke communicatie*

Door als college kennis te nemen van het rapport en het rapport te delen met de gemeenteraad, kan de inhoud gedeeld en besproken worden met vertegenwoordigers van de betreffende sociale groepen en binnen de eigen organisatie. Het doel is om samen de onderzoeksuitkomsten te vertalen naar concrete acties.

Kanttekeningen en risico's

1.1 *Communicatie is een aspect van inclusie*

Woorden (en beelden) doen ertoe. Arnhemmers met een migratieachtergrond, een LHBTQI+ identiteit of een beperking geven aan dat de gemeentelijke communicatie inclusiever kan. Maar deelnemers aan het onderzoek zeggen ook dat "het niet alleen over inclusieve communicatie gaat, maar misschien nog wel meer om wat de gemeente daadwerkelijk doet om Arnhem een inclusieve stad te maken." Daarom blijven we vanuit alle gemeentelijke geledingen werken aan inclusie.

1.2 *Inclusief communiceren is een opgave voor ons allemaal*

Een kleine duizend collega's communiceren met de stad en met elkaar. Dag in dag uit. We vragen de afdeling communicatie om de organisatie mee te nemen in het inclusief communiceren. Via kennisoverdracht en bewustwording en waar nodig aangevuld met beleid en spelregels.

1.3 *Inclusieve communicatie is niet altijd eenduidig en nooit af*

Verwey-Jonker biedt de nodige aanknopingspunten om inclusief of inclusiever te communiceren als gemeente, maar merkt ook op dat er geen blauwdruk bestaat. Inclusieve communicatie is maatwerk en bovendien continu in beweging. We vinden het daarom belangrijk dat we als organisatie een leren houding hebben én goed contact met de Arnhemmers waarmee of waarover we communiceren om zo continu te bevragen of we op de goede weg zitten.



Financiën

Het onderzoek kostte 30.000 euro. Dat bedrag is beschikbaar gesteld vanuit het programma inclusie. Voor 2022 is 20.000 euro beschikbaar (uit hetzelfde programma) om aan de slag te gaan met de vertaling van de onderzoeksuitkomsten naar de praktijk.

Voor 2023 en verder is het de bedoeling dat de afdeling communicatie zelf budget heeft voor inclusieve communicatie en niet meer afhankelijk is van impulsen vanuit het programma inclusie. Een voorstel hiertoe wordt in aanloop naar de Begroting 2023 nader uitgewerkt en ter besluitvorming voorgelegd.

Uitvoering

Zodra het onderzoeksrapport is aangeboden aan de gemeenteraad, worden de uitkomsten besproken met vertegenwoordigers van de betreffende sociale groepen (klankbordgroep VN-verdrag handicap en klankbordgroep Vrij zijn in Arnhem) en binnen de eigen organisatie. Het doel is tot een gezamenlijke agenda en werkafspraken te komen voor de vertaling van de onderzoeksbevindingen en -aanbevelingen naar de praktijk. In de bijlage 'Eerste reactie op het rapport en vooruitblik op het vervolg' staat wat wij als college voornemens zijn te doen. De raad houden we op de hoogte.

Communicatie

We zijn open over het onderzoek en wat we er mee gaan doen. Iedereen mag ons daarop bevragen en aanspreken. Het rapport is vooral leer- en werkmateriaal voor de communicatieprofessional en (belangen)vertegenwoordigers van de betreffende sociale groepen. Met hen gaan we actief het gesprek aan om stappen te zetten. Breed communiceren met de stad doen we als we een concrete vraag hebben of een concreet voornemen of resultaat.

Concreet:

- We sturen het rapport naar de organisaties en Arnhemmers die meewerkten aan het onderzoek met de uitnodiging om mee te denken over de vertaling van de aanbevelingen naar de praktijk.
- We brengen het rapport onder de aandacht van geïnteresseerden in de stad via ondermeer Arnhem Mail en LinkedIn en stellen het rapport beschikbaar via onze website.
- We sturen het rapport naar collega's die betrokken zijn bij het onderwerp (met de uitnodiging samen aan de slag te gaan met de vertaling) en informeren alle collega's via intranet.

Bijlagen

Stukken voor college

- Rapport Verwey-Jonker Instituut 'Inclusief communiceren met inwoners: de publiekscommunicatie van de gemeente Arnhem onder de loep'.
- Samenvatting in B1-taalniveau
- Een eerste reactie college op het rapport en vooruitblik op het vervolg
- Raadsbrief 'onderzoek Verwey-Jonker Instituut'



Stukken voor gemeenteraad

- Rapport Verwey-Jonker Instituut 'Inclusief communiceren met inwoners: de publiekscommunicatie van de gemeente Arnhem onder de loep'
- Samenvatting in B1 taalniveau.
- Raadsbrief 'rapport Verwey-Jonker Instituut'
- Een eerste reactie college op het rapport en vooruitblik op het vervolg