



Gemeente Utrecht

*Handvat voor het voeren van (maatschappelijk) gevoelige gesprekken
versie 14 november 2024*

Handvat voor het voeren van (maatschappelijk) gevoelige gesprekken

Dit handvat heeft tot doel leidinggevend van de gemeente Utrecht handvatten te bieden voor het voeren van gesprekken over (maatschappelijk) gevoelige onderwerpen. Het voorziet in praktische tips en informatie hoe je deze gesprekken binnen een team of afdeling kunt voeren.¹

¹ Dit handvat en de bijlagen zijn gebaseerd op de brochure "Je hebt makkelijk praten", een uitgave van het Stichting School & Veiligheid, in opdracht van het ministerie van OCW en de handreiking 'Handreiking gemeenten: 'Hoe in gemeenten om te gaan met spanningen en polarisatie' van SZW.

Inhoud

1	Inleiding	3
2	De voorbereiding van het gesprek.....	4
3	De start van het gesprek	6
4	De uitvoering en begeleiding van het gesprek.....	6
5	De afsluiting van het gesprek	7
	Bijlage 1. Gespreksleidraad	8
	Bijlage 2. Vragen.....	9
	Bijlage 3. Niveaus van polarisatie.....	10

1 Inleiding

1.1 Perspectief op (maatschappelijke) onrust

Als ambtenaar dien je het maatschappelijk belang, maar neem je ook je eigen individuele referentiekader mee in je werk. Collega's onderling kunnen de behoefte hebben om met elkaar te praten over onderwerpen die zich in de maatschappij afspelen. Het bespreken van gevoelige, maatschappelijke en/of actuele thema's vergroot het reflectievermogen en inzicht van de ambtenaar, en draagt bij aan een veilige en inclusieve cultuur binnen de organisatie.

Bij het voeren en begeleiden van dergelijke gesprekken kunnen voor leidinggevenden dilemma's ontstaan: 'Hoe kan ik ervoor zorgen dat medewerkers vrijuit kunnen spreken zonder anderen te kwetsen?' 'Moet ik verschillende meningen en perspectieven temperen of juist stimuleren?' 'Is het beter om objectief te blijven in het gesprek, of deel ik ook mijn eigen mening?'

In lijn met de [Kijk op Leiderschap](#) is het van belang dat leidinggevenden binnen de gemeente Utrecht sturing geven door duidelijke richting te geven in onrustige tijden. Het voeren van gesprekken over (maatschappelijk) gevoelige onderwerpen vormt dan ook een belangrijk onderdeel van verbindend leiderschap.

- **Sturen en richting geven:** sturen op realisatiekracht en gezamenlijke resultaten die merkbaar zijn in de organisatie en de stad
- **Samenwerking stimuleren:** organiseren rondom de opgave met inclusieve en diverse teams
- **Mensen ontwikkelen:** mensen laten floreren en groeien, aandacht voor welbevinden
- **Vakmanschap:** de opgaven, je vakgebied en jezelf kennen om leiding te kunnen geven aan

1.2 Inhoud leidraad

Om leidinggevenden binnen de gemeente Utrecht hierbij te ondersteunen, bieden we een leidraad voor het voeren van gesprekken over maatschappelijk gevoelige onderwerpen binnen teams of in een afdeling.

Een gestructureerde aanpak in de voorbereiding en uitvoering is essentieel om het gesprek te laten slagen. Dit handvat gaat daarom in op de volgende punten:

- De voorbereiding van het gesprek;
- de start van het gesprek;
- de uitvoering en begeleiding van het gesprek;
- de afsluiting van het gesprek;
- de nazorg na het gesprek.

Daarnaast bieden we in de bijlagen nog verdieping. In de bijlagen kun je het volgende terugvinden:

- Bijlage 1. Gespreksleidraad
- Bijlage 2. Vragen
- Bijlage 3. Niveaus van polarisatie

Deze drie bijlagen bieden uiteindelijk een handvat voor gemeenten om effectief om te gaan met maatschappelijke onrust en polarisatie.

Bijlage 1, de gespreksleidraad, benadrukt het belang om als bemiddelaar te werk te gaan in conflicten om polarisatie te voorkomen. De leidraad moedigt aan om neutrale en verbindende taal te gebruiken, open vragen te stellen en de balans in het gesprek te bewaken.

Bijlage 2 biedt praktische voorbeelden van vragen die tijdens gesprekken gesteld kunnen worden. Vragen zoals "Hoe raakt het onderwerp je persoonlijk?" en "Hoe kunnen we in verbinding blijven?" voorkomen het wij-zij denken en helpen om de persoonlijke ervaringen van deelnemers naar voren te brengen

Bijlage 3 beschrijft de verschillende fasen van polarisatie en biedt concreet advies om hierop in te spelen. Van de 'rustfase', waar signalen opgepikt moeten worden, tot de 'fase van openlijke incidenten', waar handelen gewenst is om niet verder te escaleren. In elke fase worden tips gegeven om het dialoog te faciliteren.

2 De voorbereiding van het gesprek

Door in de voorbereiding aan de slag te gaan met onderstaande punten wordt een volledig beeld verkregen over het onderwerp en de context waarin het gesprek plaatsvindt. Dit vormt een goede basis voor het gesprek. De volgende **7 stappen** kunnen genomen worden ter voorbereiding:

3. Bepaal het doel van het gesprek

Voorbeelden hiervan kunnen zijn: het bespreekbaar maken van het onderwerp, het kunnen verplaatsen in standpunten en gevoeligheden, wij/zij denken (polariseren) tegen gaan, hart luchten/zorgen uiten.

2. Bepaal of je dit gesprek zelf als gespreksbegeleider zelf doet of uitbesteedt

Gemeente Utrecht beschikt over getrainde gespreksbegeleiders die je kunnen assisteren. Zij kunnen de leiding van het gesprek op zich nemen, dit samen met jou als leidinggevende doen, of je voorbereiden op het gesprek.

1. Baken het onderwerp af

Bedenk en ga na wat medewerkers bezighoudt en waar zij het over willen hebben. Ga na wat de gevoeligheden zijn in dit gesprek om blinde vlekken te voorkomen.

4. Bekijk de context en kennis van het team

Hoe zit het met de veiligheid in het team? Is er sprake van grote tegenstellingen? Hoe verliepen eerdere gesprekken over maatschappelijke onderwerpen? Wat zou daarom de beste aanpak moeten zijn? Is er voldoende kennis binnen het team voor een gezamenlijk vertrekpunt? - Zo nee, stuur dan een objectief kennisdocument/ website over het onderwerp mee met de uitnodiging voor het gesprek. Denk ook aan aangepaste informatie of middelen in voorbereiding en tijdens het gesprek in het kader van toegankelijkheid.

5. Bepaal de gewenste setting

Kies een geschikte, liefst afgesloten ruimte. Dat biedt de benodigde veiligheid voor het gesprek. Een kringopstelling (zonder tafels) helpt om te komen tot een gelijkwaardige dialoog.

6. Stel een gespreksleidraad op

Wat is de start en inleiding van het gesprek, welke afspraken worden met de gespreksdeelnemers bij aanvang van het gesprek gemaakt, welke afspraken worden aan het einde van het gesprek gemaakt, hoe wordt opvolging gegeven aan het gesprek?

7. Stuur een e-mail aan de deelnemers vooraf aan het gesprek

In de e-mail kunnen het onderwerp en het doel van het gesprek worden opgenomen. Hierbij kan dan ook de eventuele informatie over het onderwerp worden meegestuurd.

3 De start van het gesprek

- Begin met een inleidend statement waarin wordt benadrukt dat het gesprek draait om begrip, gemeenschappelijke grond en het streven naar harmonie.
- Doe een voorstel om als groep je te committeren aan een aantal gedragsregels gedurende het gesprek om de veiligheid en vrijheid van iedereen te waarborgen. Een gedragsregel is bijvoorbeeld dat er één persoon tegelijk aan het woord is en we elkaar laten uitpraten. Een 'talking stick' is hier een handig instrument bij.

Voorbeelden van gespreksregels zijn:

- *We luisteren naar elkaar*
We laten elkaar uitpraten
- *We behandelen elkaar met respect (dus niet kwetsend)*
- *We vallen elkaar niet persoonlijk aan*
- *We geven elkaar de ruimte om gevoelens, dilemma's en vragen te delen*
- *Je praat vanuit je persoonlijk perspectief, niet over of namens anderen*
- *We spreken vanuit gelijkwaardigheid (iedereen is deelnemer)*
- *We zijn met elkaar verantwoordelijk voor het gesprek*
- *We zijn ons bewust van de kracht én gevoeligheid van woorden (bv. politieke lading)*
- *We geven ruimte om het minderheidsperspectief te horen*

4 De uitvoering en begeleiding van het gesprek

Tijdens het voeren van het gesprek zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- Zorg ervoor dat iedereen aan het woord komt.
Doe dat bijvoorbeeld door de talking stick de kring rond te laten gaan en deelnemers de beurt te geven als je hun geluid nog niet (genoeg) hebt gehoord.
- Zorg dat de deelnemers bij het thema met de doelstelling van het gesprek blijven.
- Bij dreiging tot escalatie: Las een time-out in of parkeer een argument of deelthema (tijdelijk).
Eventueel kan gevraagd worden aan de deelnemers of ze een samenvatting willen geven en daarin nadenken over de lessen die ze uit dat moment herkennen met betrekking tot eigen en andermans gedrag.
- Geef deelnemers de mogelijkheid het gesprek te verlaten.
Vraag de deelnemer bij een heftige emotie of zij nog willen deelnemen aan het gesprek. Zo niet, kom er op een later moment op terug bij de deelnemer en verkend worden hoe verder te helpen, ondersteunen of vervolg te geven aan dit onderwerp.

Uitgangspunten voor de gespreksbegeleider(s)

- Luister actief. Toon interesse in wat deelnemers zeggen en bestig gevoelens door te herhalen en samen te vatten.
- Hanteer neutrale taal en zorg ervoor dat geladen subjectieve taal wordt vermeden om polarisatie te voorkomen.
- Stel open vragen (vragen die beginnen met hoe en waarom), om zo te stimuleren dat de deelnemers hun gedachten delen.
- Herinner deelnemers eraan dat het doel is om begrip en verbinding te bevorderen gedurende het gesprek, niet om een definitieve oplossing te vinden.

Te vermijden valkuilen voor de gespreksbegeleider(s)

- Kies geen kant door deelnemer te worden van het gesprek.
- Vermijd het forceren van consensus. Het doel is begrip, geen consensus. Respecteer dat mensen het soms niet eens worden.
- Overhaast het gesprek niet.
- Maak deelnemers met harde meningen of uitgesproken standpunten niet monddood. Vraag door op de onderlinge zorgen en angsten en betrek anderen in de argumenten om elkaars empathisch vermogen naar elkaar te versterken.

5 De afsluiting van het gesprek

- Herinner de deelnemers aan het doel van het gesprek (verbinding bevorderen).
- Vraag de deelnemers om met 1 woord of in 1 zin te reflecteren op het gesprek. Begin als gespreksleider zelf en noem iets constructiefs.
- Vertel dat het onderwerp een voortdurende dialoog betreft en vertel hoe vervolg gegeven wordt op het gesprek.

6 De nazorg

Als manager is het van belang om altijd de sociale veiligheid van het team te bevorderen. Informeer de medewerkers over de mogelijkheden tot het inschakelen van bedrijfsmaatschappelijk werk en/of een vertrouwenspersoon

Bijlage 1. Gespreksleidraad

Positie van de gemeente in het spanningsveld

Leidinggevend, de organisatie en de gemeente staan vaak in het spanningsveld tussen verschillende belanghebbenden en partijen. De rol is om hierbij een brug te slaan tussen de partijen en te voorkomen dat zij 'gevangen' raakt in de polarisatie tussen standpunten. Belangrijk is om te voorkomen dat de ene kant beschuldigt van partijdigheid ten koste van de andere.

Uitnodiging en deelnemers

Zorg voor een evenwichtige samenstelling van deelnemers om verschillende perspectieven te vertegenwoordigen. Houd met het bepalen van de samenstelling rekening met het doel van het overleg, de verwachte dynamiek in het gesprek en mogelijke risico's.

Gespreksbenadering

Leg in het gesprek de nadruk op persoonlijke verhalen en luister actief naar de inzichten en ervaringen van de deelnemers. Dit zet de toon voor een respectvolle uitwisseling. Stel vragen om begrip te bevorderen in plaats van standpunten in te nemen. Erken en waardeer bestaande initiatieven die gericht zijn op dialoog en verzoening.

Uitgangspunten

Luister actief.

Actief luisteren is van essentieel belang. Toon interesse in wat anderen zeggen en bevestig hun gevoelens door te herhalen en samenvatten wat ze delen.

Hanteer neutrale taal.

Gebruik neutrale en verbindende taal om polarisatie te voorkomen. Gebruik woorden die verbinding bevorderen, zoals "begrip," "samenwerking," en "gemeenschappelijke grond." Vermijd het gebruik van geladen termen die brandstof kunnen leveren voor polarisatie.

Stel open vragen.

Open vragen moedigen diepgaande discussies aan. Ze beginnen vaak met "Hoe" of "Waarom" en stimuleren deelnemers om hun gedachten uitgebreid te delen.

Persoonlijke benadering.

Nodig deelnemers uit om hun persoonlijke ervaringen te delen en hoe het conflict hen heeft beïnvloed.

Bewaak de balans.

Zorg ervoor dat het gesprek evenwichtig blijft en dat alle deelnemers de kans krijgen om hun perspectief te delen. Vermijd directe confrontaties over wie gelijk heeft of fout zit.

Houd het praktisch.

Als het gesprek gericht is op het bereiken van concrete resultaten overweeg dan het opstellen van actiepunten of toezeggingen voor follow-up.

Veiligheid.

Voor het gesprek is het van belang om een veilige omgeving te creëren waarin deelnemers hun emoties kunnen delen.

Voorgestelde aanpak voor het gesprek

Begin met een inleidend statement waarin wordt benadrukt dat het gesprek draait om begrip, gemeenschappelijke grond en het streven naar harmonie. Stel hierbij de agenda van de lokale gemeenschap centraal en benadruk dat het conflict in Israël en de Palestijnse gebieden een onderwerp is dat vraagt om een brede dialoog.

Geef deelnemers de gelegenheid om zichzelf voor te stellen en hun persoonlijke band met het conflict te delen.

Stel deelnemers open vragen over hun visies en ervaringen en moedig hen aan om respectvol te reageren. Geef aan dat het gaat om een inclusieve dialoog. Dit onderstreept de noodzaak van een gemeenschappelijke inspanning om het conflict te begrijpen en de impact te beheren.

Herinner deelnemers eraan dat het doel is om begrip en verbinding te bevorderen, niet om een definitieve oplossing te vinden.

Sluit af door te benadrukken dat dit gesprek het begin is van een voortdurende dialoog.

Te vermijden valkuilen

Vermijd het kiezen van zijden.

Het conflict kan verleidelijk zijn om partij te kiezen maar dit kan polarisatie bevorderen en het doel van begrip ondermijnen.

Onderbreek deelnemers niet.

Laat deelnemers uitspreken voordat je reageert en vermijd onderbrekingen of het beoordelen van hun standpunten voordat ze zijn uitgesproken.

Agressieve taal.

Vermijd agressieve taal of beschuldigingen die deelnemers kunnen kwetsen of defensief kunnen maken.

Het forceren van consensus.

Het doel is begrip en dialoog niet noodzakelijk consensus. Respecteer dat mensen het misschien niet eens worden en dat is prima.

Overhaasten.

Neem de tijd voor de gesprekken en laat deelnemers de kans krijgen om hun gedachten en gevoelens te verwerken voordat ze conclusies trekken of acties ondernemen.

Bijlage 2. Vragen

Mogelijke vragen die gesteld kunnen worden tijdens het gesprek

Hierbij ligt de focus op de persoonlijke insteek van deelnemers. Zo voorkom je wij-zij dynamieken en organiseer je verbinding.

1 Ervaringen

Hoe raakt het onderwerp je persoonlijk?

Kun je specifiek aangeven wat het met je gedaan heeft en welke invloed het op je heeft gehad?

2 Betrokkenheid

Op welke manieren ben je betrokken bij dit onderwerp?

Heb je hierin nog iets nodig?

3 Gezamenlijk toekomstbeeld

Hoe kunnen we in al onze verscheidenheid in verbinding blijven met elkaar?

Welke rol heeft eenieder hierin? Denk aan de medewerker, bewoner, maatschappelijk middenveld, de gemeente etc.

4 Hoe nu verder

Welke stappen zijn er nodig om met elkaar het gesprek te blijven voeren?

Welke praktische afspraken kunnen we hierover maken met elkaar?

Bijlage 3. Niveaus van polarisatie

Niveaus van polarisatie

Het [Kennisplatform Inclusief Samenleven](#) (KIS) onderscheidt verschillende fasen bij polarisatieprocessen:

- **De rustfase**, waarbij er nog weinig sprake is van oplopende spanningen.
- **De fase van ongemak** waarbij de spanningen toenemen en dialoog en communicatie centraal in de aanpak staan.
- **De fase met onderhuidse spanningen** waarbij groepen en/of individuen tegenover elkaar komen te staan.
- **De fase met openlijke incidenten/escalatie**, in en buiten het publieke domein.

Hieronder wordt bij elke fase een korte beschrijving gegeven.

1 Rustfase

In deze fase zijn er geen of nauwelijks spanningen bij de personen die direct betrokken zijn bij (de impact van) het conflict óf men heeft daar onvoldoende zicht op. In deze fase wordt vaak de context geanalyseerd en signalen opgehaald.

Concrete stappen zijn het begrijpen van de voorgeschiedenis van het conflict en het onderhouden (en waar nodig opbouwen) van contacten met de medewerkers of netwerkpartners.

Vragen die hieruit kunnen voortkomen zijn:

- Hebben wij een goed beeld van het probleem en hoe gaan we om met desinformatie?
- Hoe krijgen wij boven tafel of het probleem mensen binnen onze organisatie/gemeente raakt, dan wel bezighoudt?
- Hebben wij (de juiste) contacten?

Voorbeeld

- Medewerkers zien dat er een gebrek aan bewustzijn is over de impact van het conflict op de organisatie en/of lokale gemeenschappen. In deze fase kan er sprake zijn van onvoldoende informatie of zelfs desinformatie over het conflict.

Wat kun je doen?

1. **Verdiep je in de voorgeschiedenis van het probleem om een grondiger begrip van de context en complexiteit te krijgen.** Daarvoor is het belangrijk om meerdere bronnen te raadplegen. Dit stelt je in staat om het conflict en de spanningen vanuit verschillende perspectieven te begrijpen en te benaderen.

2. **Houd contact** met de betrokkenen (medewerkers/netwerkpartners/etc.) om te peilen of verdere stappen nodig zijn om te zetten om mogelijke signalen rondom het conflict en de impact te ontvangen, te delen en te bepreken. Belangrijk is om dit contact persoonlijk te onderhouden, hetzij fysiek, hetzij telefonisch.

3. **Indien er nog geen netwerk bestaat, kan overwogen worden om er een op te zetten.** Het is belangrijk op te merken dat dit zorgvuldig doorlopen moet worden, met aandacht voor de opzet en de selectie van deelnemers in relatie tot de urgentie van de situatie.

4. Om de juiste maatregelen te kunnen nemen en effectief te reageren op de situatie, is het **belangrijk het proces te doorlopen wat eerder in dit handvat aan bod komt.**

5. Wil je weten hoe als leidinggeven om moet gaan met **desinformatie**, dan kun je [hier](#) terecht.

2 Fase van ongemak

In de fase van ongemak bereiken signalen de organisatie/ waaruit blijkt dat het conflict leidt tot ongemakkelijke en schurende gesprekken, zowel in de samenleving als op scholen, in gemeenschappen, als op de werkvloer etc. Het is duidelijk dat groepen en/of individuen van zich laten horen en stelling nemen. Er zijn misverstanden en er is sprake van vervreemding.

Door ruimte te geven voor emoties, de dialoog te faciliteren, veilige ruimtes te creëren en verbinding te bevorderen, kun je hier gehoor aan geven.

Voorbeelden

- Leidinggevenden ervaren onrust binnen hun afdeling of team als gevolg van recente gebeurtenissen, wat de algehele sfeer binnen het team negatief beïnvloedt.
- De gemeente pikt signalen op van verscherpte polarisatie in de lokale samenleving. Er ontstaan spanningen tussen verschillende groepen. Dit leidt tot bezorgdheid over de lokale saamhorigheid.
- Medewerkers krijgen signalen over of ervaren zelf ongemakkelijke gesprekken en misverstanden die zich voor- doen binnen de lokale samenleving, op scholen, binnen bedrijven, bij de gemeente, binnen de organisatie etc.

Vragen die hieruit kunnen voortkomen

- Hoe zorg ik ervoor dat gesprekken rustig verlopen?
- Hoe moet ik het gesprek voeren?
- Wat kan ik doen om het gesprek te faciliteren?
- Op welke manier moeten wij communiceren om geen brandstof te leveren aan mogelijke polarisatie en/of spanningen? Hoe blijven wij neutraal en positioneren wij ons als organisatie/gemeente?

Wat kun je doen?

1. Organiseer en/of faciliteer dialoog en of gesprekken tussen verschillende groepen, die betrokken zijn bij (de impact van) het conflict of zich daar betrokken bij voelen. Punten om rekening mee te houden:

- Nodig personen uit op persoonlijke titel of namens een organisatie
- Nodig persoonlijk uit, doe dit warm
- Denk na over de locatie, wat is gepast en “neutraal”?
- Houd rekening met de beschikbaarheid van de persone
- Wie leidt het gesprek?
- Organiseer je het zelf of schakel je een externe organisator/gespreksbegeleider in? Ons intranet biedt [opties](#).

2. Hanteer een gespreksleidraad bij gesprekken (Zie dit document) en/of dialoog vanwege de gevoeligheid van dit conflict, waarbij emoties hoog kunnen oplopen en het risico op polarisatie groot is.

3 Fase van onderhuidse spanningen

Leidinggevend, de organisatie en de gemeente worden geconfronteerd met oplopende spanningen waarbij groepen/individuen tegenover elkaar komen te staan. Deze fase kenmerkt zich door irritaties, negatieve beeldvorming, een toename van het wij/zij-denken en het vermijden van contact met anderen. Standpunten verhard en er worden steeds meer uitingen gedaan in de publieke ruimte en/of op sociale media.

Voorbeelden

- Leidinggevend merken dat er een toenemende tweedeling is op de werkvloer, waarbij de spanningen binnen het team oplopen. De sfeer wordt grimmiger, wat leidt tot een verslechterde samenwerking en communicatie tussen verschillende teamleden.
- De gemeente merkt dat er negatieve stereotypen en vooroordelen ontstaan tussen verschillende groepen in de gemeenschap. Dit leidt tot pesterijen over en weer, uitsluiting, discriminatie, etc.
- Medewerkers zien dat sommige betrokkenen contact met elkaar vermijden uit angst voor conflicten óf elkaar juist opzoeken om te confronteren c.q. uit te dagen.

Vragen die hieruit kunnen voortkomen zijn:

- Hoe kunnen wij voorkomen dat de spanningen verder oplopen tot escalaties?
- Is het nog mogelijk om in gesprek te gaan met verschillende groepen en hoe?
- Hoe moeten wij ons als gemeente positioneren?

Wat kun je doen?

Probeer regelmatig beelden op te halen vanuit de betrokkenen om mogelijke oplopende spanningen en escalaties vroegtijdig te signaleren. Denk daarbij aan vertegenwoordigers van verschillende gemeenschappen, sleutelpersonen en professionals.

Indien die contacten er nog niet zijn, overweeg een (ad hoc) netwerk op te zetten waarin:

- Afspraken gemaakt kunnen worden over aard en frequentie van contact.
- Samen met het netwerk gewerkt kan worden aan dialoog en verbindende/depolariserende initiatieven.
- De zorgen en behoeften begrepen en geadresseerd worden.

4 Fase van openlijke incidenten/escalatie

De laatste fase is die van "openlijke incidenten/escalatie". Als de polarisatie en spanningen niet worden beheerst of worden geadresseerd dan kan dit leiden tot (gewelddadige) escalatie binnen en buiten het publieke domein.

Dit kan variëren van individuele incidenten van geweld tot grootschalige rellen en/of demonstraties die gepaard gaan met confrontaties. Geweld wordt gebruikt als middel om doelen te bereiken. Er kunnen slachtoffers vallen, eigendommen worden vernield en er is sprake van angst en onveiligheid.

Voorbeeld

- De gemeente en organisatie wordt geconfronteerd met openlijke incidenten.
- De gemeente en organisatie ervaart toenemende druk van zowel de betrokken gemeenschappen als de bredere samenleving om de situatie aan te pakken.

Vragen die hieruit kunnen voortkomen zijn:

- Hoe monitoren we actief de lokale situatie en de dynamiek van polarisatie en spanningen?
- Wat is er nodig om te de-escaleren en wie hebben wij daarvoor nodig?
- Hoe moeten we communiceren om niet bij te dragen aan de spanningen?

Wat kun je doen om verdere escalatie te voorkomen, om te de-escaleren?

Neem op korte termijn contact op met de betrokkenen. Het doel is om enerzijds snel een beeld te krijgen van de sentimenten die er leven en anderzijds om te bespreken hoe om te gaan met de escalatie en/of spanningen die zijn ontstaan. Denk ook na over welke de-escalerende interventies nodig zijn.

Denk hierbij aan:

- Het [programma Inclusie en Diversiteit](#), te vinden op ons intranet
- Team [Integriteit](#), te vinden op intranet

Ter inspiratie

- [Buurtvaders- en moeders - Indebuurt033](#)
- [Buurtmoeders Lewenborg actief voor veilige wijk | Gemeente Groningen](#)

Zorg voor duidelijke inclusieve en verbindende communicatie met daarin duidelijke begrenzingen wat je wel en niet tolereert. Bepaal welke positie je inneemt en wees je bewust waar je in de polarisatie geplaatst wordt door anderen.



Vuistregels inclusief schrijven

We willen dat alle Utrechters zich in onze communicatie-uitingen herkennen en zich erkend voelen. Inclusief communiceren is belangrijk om het vertrouwen van inwoners in de overheid én in elkaar te versterken. Je leest hier meer over op de intranetpagina [Inclusieve communicatie](#).

Met een inclusieve tekst sluit je niemand buiten en maak je geen onderscheid tussen mensen op basis van leeftijd, etnische afkomst, (geloofs-)overtuiging, seksuele oriëntatie, genderidentiteit, armoede, laaggeletterdheid of een lichamelijke- of verstandelijke beperking.

Hieronder lees je de belangrijkste aandachtspunten.

Lees ook

- > Hulp bij taal
- > Direct Duidelijke Taal
- > Digitale toegankelijkheid

Genderdiversiteit

Gender gaat over eigenschappen die worden geassocieerd met man, vrouw, mannelijk of vrouwelijk zijn. Iemands genderidentiteit gaat over de gevoelde overtuiging man of vrouw te zijn, of daarvan af te wijken.

Als je genderneutraal schrijft, dan ga je respectvol om met ieders genderidentiteit.

Vermijd het gebruik van genderspecifieke woorden

We gebruiken...	...in plaats van...
Utrechters, bewoners	Meneer, mevrouw
Ouders	Vaders en moeders
Partner	Man, vrouw, echtgenoot, echtgenote
Kinderen, scholieren, leerlingen	Jongens en meisjes
Leerkracht	Leraar, lerares
Brandweermedewerker	Brandweerman, brandweervrouw

Vermijd hij/zij en haar/zijn

Er is in het Nederlands nog geen algemeen erkend genderneutraal voornaamwoord (naast *hij*, *zij*, *haar* en *zijn*). Wil je geen *hij/zij/haar/zijn* gebruiken in je tekst, dan zijn dit de alternatieven:

- Schrijf je tekst in de je/jij-vorm:

Schrijf liever...	Schrijf niet...
Als inwoner weet <i>je</i> waar <i>je</i> recht op hebt.	De inwoner weet waar <i>hij</i> recht op heeft.
Als Werkmatcher begeleid <i>je</i> jongeren in hun re-integratie naar werk of scholing.	Dit doet een Werkmatcher: - <i>Hij</i> begeleidt jongeren in hun re-integratie naar werk of scholing.

- Schrijf je tekst in de meervoudsvorm:

Schrijf liever...	Schrijf niet...
Werknemers mogen zich alleen kandidaat stellen als zij...	Een werknemer mag zich alleen kandidaat stellen als <i>hij</i> ...
Ambtenaren die deeltijd werken, kunnen hun...	De ambtenaar die deeltijd werkt, kan <i>haar</i> ...
Inwoners weten wat zij van ons mogen verwachten.	De inwoner weet wat <i>hij</i> van ons mag verwachten.
Hier vinden medewerkers alle informatie die zij nodig hebben	Hier vindt de medewerker alle informatie die <i>hij</i> nodig heeft.

- Gebruik het voornaamwoord 'die', 'dat' of 'deze'

Schrijf liever...	Schrijf niet...
Een kandidaat die voldoet aan de criteria wordt uitgenodigd voor het gesprek.	Als een kandidaat voldoet aan de criteria, wordt <i>hij</i> uitgenodigd.
De inwoner die bij deze bijeenkomst aanwezig wil zijn, ontvangt een uitnodiging.	Als de inwoner bij deze bijeenkomst aanwezig wil zijn, dan ontvangt <i>zij</i> een uitnodiging.

Fysieke en/of mentale beperking

Termen als 'invaliden' en 'mindervaliden' zijn verouderd en worden als kwetsend ervaren. Spreek liever over mensen met een beperking.

Schrijf liever...	Schrijf niet...
Mensen met een (fysieke, verstandelijke, psychische) beperking	Invaliden, mindervaliden
Iemand met een auditieve, visuele beperking	Blinde, slechtziende, dove

Digitale toegankelijkheid

Een kwart van de Nederlandse bevolking heeft één of meerdere fysieke of mentale beperkingen die het lastig maken om internet en digitale dienstverlening te gebruiken. Denk aan mensen met een auditieve en/of visuele beperking. Een deel van hen gebruikt hulpmiddelen zoals voorleessoftware of ondertiteling.

Denk bij het maken van (web)teksten aan:

- een duidelijke koppenstructuur (hoofdkop, tussenkoppen);
- linkteksten die duidelijk maken waar de link naar toe gaat,
- informatie wat niet alleen in afbeeldingen verstopt zit, maak bijschriften;
- ondertiteling of tekstalternatieven bij video's.

Hoe dit precies werkt, lees je op de intranetpagina [Digitale Toegankelijkheid](#).

Etniciteit

We maken geen onderscheid tussen groepen mensen op grond van hun afkomst of achtergrond. Dit ligt vast in de Utrechtse Antidiscriminatie Agenda (2021). Gebruik de term Nederlander voor iedereen die staatsburger is. Dit voorkomt dat je

te veel generaliseert. Moet je beslist onderscheid maken, benoem de groep dan zo specifiek mogelijk.

Schrijf liever...	Schrijf niet...
Utrechters met/zonder bi-culturele achtergrond.	Allochtoon, autochtoon, nieuwkomer, nieuwe Nederlander
Utrechters met een Turkse, Somalische, Marokkaanse achtergrond enzovoort.	Turk, Somaliër, Marokkaan enzovoort.

Opleidingsrichting

In Utrecht zijn we gestopt met de termen 'hoger' en 'lager' wanneer we spreken over het onderwijs.

Schrijf liever...	Schrijf niet...
Het hbo en wo	Hoger onderwijs
• Hbo-, wo-, mbo-opgeleid • Academisch opgeleid, beroepsopgeleid	• Hoogopgeleid, laagopgeleid • Theoretisch, praktisch opgeleid
Doorstromen	Op- en afstromen
Studenten	Mbo-leerlingen
Onderwijsrichting, mbo-, hbo-, wo-opgeleid	Onderwijsniveau
Idealiter: vervangen door competenties Alternatief: werk- en denkwijze	Werk- en denkniveau

Lees- en kijktips

- [De taalgids van het LAKS](#): Voor als je vaker over het onderwijs schrijft.
- [Webinar Inclusief Taalgebruik: Over het hoe en waarom?](#) van Gebruiker Centraal.
- [De Incomplete Stijlgids van WOMEN Inc.](#): Voor meer tips over taalgebruik en beeldtaal.

Direct duidelijk schrijven



Natuurlijk wil jij ook teksten schrijven die mensen goed begrijpen. Maar hoe doe je dat? We geven je handige tips voor begrijpelijk taal! Weinig tijd? Lees de [10 tips voor begrijpelijke taal](#).

Op deze pagina:

- Hoe begin je?
- Structuur
- Duidelijke taal
- Controleer je tekst

Hoe begin je?

1. Voor wie schrijf je?

Als je weet wie de lezers zijn, kun je de inhoud van je tekst op hen aanpassen. Wat weten ze al? Wat hebben ze nodig?

2. Waarom schrijf je?

Wat wil je bereiken met je tekst? Stel je doel van tevoren vast, dan heb je tijdens het schrijven een houvast en focus. Voorbeelden van tekstdoelen:

1. informeren
2. overtuigen
3. uitleggen hoe iets moet of hoe iets werkt
4. adviseren
5. zorgen dat iemand iets gaat doen (activeren)

3. Bedenk vragen die je lezer kan hebben.

Verplaats je in je lezer: met welke vragen kan hij zitten, waar je in je tekst antwoord op moet geven? Door je te verplaatsen in je lezer, ben je ook minder geneigd om vaktaal te gebruiken.

Structuur

4. Bedenk een goede titel

Kies een korte titel of onderwerpregel die de lading dekt. De lezer moet aan de hand daarvan direct weten wat voor tekst hij voor zich heeft. Beperk het tot enkele woorden.

5. Begin met het belangrijkste

Een duidelijke tekst heeft een heldere opbouw. Begin met de belangrijkste boodschap en leg daarna direct het hoe en waarom van de boodschap uit. Hierna geef je eventueel meer details en tot slot achtergrondinformatie die de lezer kunnen helpen om de informatie te begrijpen. Let op: Meestal staat je belangrijkste boodschap niet direct in de eerste zin. Je wilt namelijk wel dat de lezer eerst snapt waarom hij jouw tekst ontvangt (de aanleiding).

6. Bedenk logische tussenkopjes

Tussenkopjes helpen de lezer om de grote lijn van je tekst te begrijpen en snel de informatie te vinden die hij nodig heeft. Houd tussenkopjes kort en zorg dat ze de lading dekken.

7. Gebruik opsommingstekens

Heb je een zin of alinea waarin je zaken opsomt? Gebruik dan opsommingstekens. Dat leest veel prettiger en makkelijker.

8. Schrijf korte teksten

Zorg dat de lezer snel snapt wat hij moet doen. Schrijf alleen op wat voor de lezer van belang is. Een eerste versie van je tekst is zelden de definitieve versie. Kijk kritisch naar je eerste versie. Kun je overbodige zinnen of woorden weglaten?

Duidelijke woorden en zinnen

9. Gebruik makkelijke, gewone woorden die bijna iedereen kent en begrijpt (B1-taalniveau)

Tips:

1. Zeg hardop wat je wilt vertellen; schrijf dit op.
2. Op ishetb1.nl check je snel of een woord makkelijk is. Deze site geeft ook alternatieven voor ingewikkelde woorden.
3. [Bekijk de lijst met ambtelijke en onduidelijke woorden en hun duidelijke vervangers.](#)
4. Speciaal voor teksten over ruimtelijke ontwikkelingen is er de [Woordenlijst Ruimte Direct Duidelijk](#).

10. Meer schrijftips vind je hier:

- [E-learning Direct Duidelijk](#)
- [Schrijfwijzer Gemeente Utrecht](#)
- [Schrijfwijzer Gemeente Utrecht voor e-mail](#)
- [Schrijfwijzer voor de website \[www.utrecht.nl\]\(http://www.utrecht.nl\)](#)
- [Schrijfwijzer van Gebruiker Centraal \(landelijk\)](#)
- [Tips en richtlijnen voor duidelijk schrijven van Onze Taal](#)

Controleer je tekst

11. Neem de tijd voor een laatste controle.

Leg je tekst even weg en lees 'm na een uur of na een dag nog eens door. Nog niet tevreden of twijfel je? Verbeter je tekst of vraag hulp:

- [vraag hulp van een schrijfcoach](#)
- [laat je tekst lezen door het lezerspanel](#)

> 10 snelle tips

> Lees de schrijfwijzer

> Vraag een schrijfcoach

🌐 Is het b1?

> Woordenlijst Ruimte Direct...

> Woordenlijst hoe werkt de Raad

> Lijst ambtelijke en onduidelijke...

