



Effectieve communicatie is **het proces van het uitwisselen van ideeën, gedachten, meningen, kennis en data zodat de boodschap helder en doelgericht wordt ontvangen en begrepen**. Wanneer we effectief communiceren, voelen zowel de zender als de ontvanger zich tevreden.

Een effectieve communicator zijn in ons professionele en persoonlijke leven, houdt in dat we de vaardigheden leren om informatie uit te wisselen met helderheid, empathie en begrip.

Vijf aspecten van communicatie

- Respect en begrip tonen aan anderen.
- Je boodschap duidelijk overbrengen. Wordt niet wollig, omfloerst, mistig.
- Luisteren. Open, eerlijk en nieuwsgierig.
- Afstemmen op anderen/situaties. Drop niet zomaar oplossingen, voordat je het probleem verteld hebt.
- Non-verbaal communiceren.

Uw wijze van communiceren naar de burger

- Antwoord altijd. Dat kan zijn:
 - 'Ik heb je bericht ontvangen en kom er (datum/tijd) aan toe'
 - 'Ik heb je bericht ontvangen en stuur 't door naar ...(persoon).'
 - 'Ik heb je bericht ontvangen; je moet bij (persoon) zijn'
 - 'Ik heb je bericht ontvangen maar kan er niets mee, omdat'
- Voornoemde antwoorden (1^{ste} 3) kunnen ook elektronisch ingesteld worden op telefoon/PC.
- Wees altijd eerlijk. Een burger heeft er niets aan als er geen reactie komt of dat de reactie lang op zich laat wachten.
- Durf het gesprek aan te gaan. ☕ GespreksBakkie. Sta open voor andere ideeën dan die van jou. En ga je het aan, maak duidelijk hoe lang het gesprek duurt.
- Beloof NOOIT wat je niet waar kunt maken, ook een klein beetje niet.