

Tien tips voor ouder-proof communicatie



1. Benadruk de waarde voor ouder en/of kind

Wat is het belang van de afspraak of het onderzoek voor de ouder of het kind? Als men het belang kent, is men eerder geneigd om moeite te doen, mee te werken.



6. Gebruik een correcte aanspreekvorm

In brieven vinden ouders 'u' een professionele en respectvolle aanspreekvorm. Soms kan 'je' persoonlijker zijn – maar wees in ieder geval consistent.



2. Laat weten wat men kan verwachten

Ouders willen graag goed voorbereid zijn, weten waar ze aan toe zijn, niet voor verrassingen komen te staan.



7. Maak gebruik van online mogelijkheden

Men vindt het handiger om afspraken online te kunnen maken en wijzigen in plaats van telefonisch.



3. Wees niet dwingend

Een gedwongen toon staat ouders niet aan. Wees duidelijk over de vrijwilligheid, maar ook over het belang voor het kind.



8. Help even herinneren

Het wordt zeer gewaardeerd als ouders 1 dag van te voren worden herinnerd aan de afspraak, inclusief details. Per mail, of liever nog per SMS.



4. Laat zien dat je zorgvuldig met data omgaat

Men vindt het heel logisch dat er data-uitwisseling plaatsvindt, maar vermeld hoe/dat je het veilig hebt geregeld.



9. Geef keuze in favoriet communicatiekanaal

De een preferereert mail, de ander post. Overweeg een persoonlijke keuzemogelijkheid.



5. Bied informatie gedoseerd aan

Liever te veel dan te weinig informatie, maar zorg wel voor een heldere structuur, in meerdere "lagen". Bijvoorbeeld alinea's met titels of inzetjes in een andere lay-out.



10. Houd rekening met andere talen

Primaire informatie in het Nederlands. Overweeg om verwijzing op te nemen in andere talen, naar vertaling van de brief op de website.