

Communicatieprotocol school – ouders

Revius Lyceum Doorn

Voorwoord

Goede communicatie tussen school en ouders is van wezenlijk belang bij de begeleiding van leerlingen. Deze communicatie ontstaat op het moment dat er een vraag of klacht is of op het moment dat school communiceert met ouders. De afgelopen jaren waren er enkele ouders die hun ongenoegen over de communicatie met school kenbaar maakten. De rode draad in het ongenoegen was de verwachting die ouders hadden over de manier en het tijdstip waarop school contact met ouders had. Bij navraag onder medewerkers bleek, dat zij op verschillende manieren over ongeschreven richtlijnen voor communicatie dachten. Tegelijkertijd ervaren onze medewerkers de toon in sommige mailtjes van ouders als onprettig.

Om duidelijkheid te scheppen over wat redelijke verwachtingen zijn, stelden we een communicatieprotocol op. Dit protocol geeft ook duidelijkheid over het beste medium en de termijn waarbinnen een reactie komt.

Het protocol is samen met ouders en collega's ontworpen. Tijdens de ouderavonden aan het begin van schooljaar 2011-2012 is met behulp van regietheater een gesprek geweest. Een samenvatting van de tips van ouders staat hieronder. Het vormt de basis voor dit communicatieprotocol.

De Deelraad verleende instemming en het protocol is besproken in de Ouderadviesgroep.

Met dank aan allen die bijdroegen.

Doorn, 1 februari 2012
Ilse van Eekelen

Communicatie protocol Revius Lyceum Doorn

Een vraag

De wijze waarop u met een vraag het beste contact op kunt nemen, hangt sterk af van het onderwerp.

1) Over het algemeen geldt dat communicatie tussen de leerling en de docent de makkelijkste route is. Als uw kind een probleem met een vak of docent heeft, probeer dan uw kind te stimuleren dit zelf met de docent op te lossen. Uiteraard kunt u indien nodig contact opnemen met de docent of mentor.

2) Als u zelf met een docent of mentor wilt communiceren dan geldt het volgende:

- Eenvoudige vragen kunnen het beste per mail gesteld worden.
- Is de vraag complex en krijgt u de docent of mentor telefonisch niet te pakken, stuur dan een korte mail waarin u vraagt om teruggebeld te worden.
- Het is fijn als u vast even kort het onderwerp van uw vraag in de mail benoemt.

De personeelsleden, de Ouderadviesgroep en de Deelraad Medezeggenschap hebben elk een eigen werk e-mailadres. De e-mailadressen worden jaarlijks via de schoolgids bekendgemaakt, staan vermeld op de website en zijn ook op te vragen bij de administratie van de school.

Een klacht

Het kan voorkomen dat u een klacht hebt. Ook wij maken fouten. Het is de kunst om die fouten zoveel mogelijk bijtijds te herstellen. Dat is beter dan belanden in een officiële klachtenprocedure. Ons beleid inzake klachten is hierop gericht.

Hebt u een klacht, neem dan in eerste instantie telefonisch contact op met de mentor. Deze zal een en ander voor u uitzoeken en belt u binnen een week terug.

Als de school een fout maakte, bespreekt de mentor deze met u.

Als de mentor de beoordeling niet kan maken, verwijst hij u door naar de laagcoördinator of conrector.

Mocht deze de klacht niet kunnen oplossen, dan verwijst hij of zij u door naar de rector.

Deze nodigt beide partijen uit voor een gesprek en neemt een beslissing inzake de klacht.

Daarna rest nog een formele procedure. Hiervoor verwijzen we u naar de klachtenregeling van de CVOG groep. Deze vindt u op www.revius.nl.

Wat mag u van school verwachten?

Indien u belt en de gewenste persoon is onbereikbaar, stuur dan een e-mail of vraag de conciërge om een bericht achter te laten bij de desbetreffende persoon. De conciërge zal u vragen kort te omschrijven waarover het gaat.

U ontvangt binnen drie werkdagen een reactie. Dit geldt voor zowel e-mails als telefonische verzoeken.

Als u een dringende vraag hebt waarop beslist dezelfde dag een antwoord nodig is, geeft u dit dan bij de melding aan.

Wat verwacht de school van ouders?

Wij verwachten dat veranderingen in contactinformatie (adreswijziging, mobiele telefoonnummer en e-mailadres) bijtijds worden doorgegeven. Ook verwachten wij dat u, liefst binnen drie werkdagen reageert op e-mails, uitnodigingen of een voicemailbericht.

Als bijlage vindt u een schema over de communicatie.

School in contact met ouders

Wij gebruiken de volgende media om met u in contact te treden.

1. Mondeling

Dit middel is voor persoonlijk overleg, voor kort overleg met of het verstrekken van informatie aan een groep personen, bij bijvoorbeeld ouderavonden.

Wij nodigen betrokkenen uit voor het bijwonen van ouderavonden. De data van de avonden publiceren wij tijdig op de website en kondigen wij per brief aan. Van u verwachten wij aanwezigheid om u te laten informeren.

2. Telefonisch

Wij informeren u telefonisch als uw kind zonder melding van u niet op school verschijnt.

Daarnaast nemen docenten of mentoren telefonisch contact met u op als zij informatie over uw kind willen delen, of om u uit te nodigen voor een gesprek.

3. E-mail

Eenvoudige vragen stellen wij per e-mail. Omgekeerd nodigen wij u hiertoe ook uit.

Bovendien stellen we u per e-mail op de hoogte als uw kind ongeoorloofd afwezig was.

4. Brief

Op diverse momenten per jaar sturen wij u een brief. Ook geven wij brieven aan leerlingen mee.

Voorbeelden van de inhoud van brieven zijn:

de start van het schooljaar, uitnodigingen voor ouderavonden, het veelvuldig uit de les verwijderen van de leerling, het mogelijk zittenblijven van de leerling (na periode 2), etc.

Wij streven ernaar deze mededelingen in toenemende mate via e-mail te doen.

5. Nieuwsbrief

Wij informeren alle betrokkenen periodiek (5 x per jaar) via de digitale Nieuwsbrief. Aanmeldingen voor ontvangst gebeuren via de website. De Nieuwsbrief staat na verschijning gepubliceerd op de website.

6. Website

Op de website staat informatie zoals:

roosterinformatie, de cijfers van uw kind*, de Nieuwsbrief, de schoolgids, de ouderadviesgroep, foto's, examenreglementen, protocollen, periodeplanners, PTA's e.d.

* Cijfers worden binnen 10 werkdagen gepubliceerd.

7. Schoolgids

Aan het begin van ieder schooljaar verschijnt een digitale schoolgids voor alle leerlingen.

In de schoolgids staat alle relevante informatie over het komende schooljaar zoals: namen van docenten, de lessentabel, planning van ouderavonden.

Beeldmateriaal

Regelmatig worden activiteiten in en om school gefotografeerd of gefilmd. Dit beeldmateriaal wordt gebruikt voor de website, in de Nieuwsbrief, in de gangen, etc. Als u bezwaar hebt tegen publicatie van beeldmateriaal waarop uw kind is afgebeeld, kunt u dit aan de mentor melden.

Overige afspraken

- Met persoonlijke gegevens (dus ook e-mailadressen) dient door alle betrokkenen zorgvuldig om gegaan te worden. Gegevens worden niet zonder schriftelijke toestemming van de betrokken persoon of personen doorgegeven buiten de school.
- Wanneer gemaaild wordt aan een groep, wordt de functie "BCC" gebruikt t.b.v. de privacy.
- Betrokkenen gebruiken e-mailverkeer van en naar school alleen voor schoolzaken.
- Docenten sturen de mentor een cc van e-mails aan ouders.
- De school informeert ouders over het bestaan van dit communicatieprotocol via de Schoolgids en de eerste ouderavond van het schooljaar.

**Communicatieschema
ouders – Revius Lyceum Doorn**

Absentiemelding?

**Telefonisch voor 8.00 uur via
0343-473843**

E-mail/Adreswijziging?

Zelf via SOM

Vraag over lesinhoud/lesvordering?

**Docent:
www.revius.nl/contact**

U wilt iets doorgeven over uw kind?

**Mentor/laagcoördinator:
www.revius.nl/contact**

Klacht

**Eerst mentor dan laagcoördinator:
www.revius.nl/contact**