



**Willem de Zwijger College Bussum**

# **Communicatieprotocol voor ouders en school**

**februari 2018**

## Voorwoord

In een omgeving waarin jonge mensen en volwassenen dagelijks intensief met elkaar samenwerken, gebeurt van alles. Onze leerlingen in de leeftijd van 11-18 jaar ontwikkelen zich voortdurend en in hoog tempo; dat proces willen we als school en ouders zo goed mogelijk volgen en sturen. Nauwe samenwerking en goede contacten tussen de school en ouders zijn daarbij van groot belang.

In de huidige maatschappij is 'informatie verstrekken' én 'informatie zelf ophalen' normaal en breed geaccepteerd. Alle bij de school betrokken partijen (personeel, ouders en leerlingen) ontvangen informatie, maar zullen in bepaalde gevallen zelf ook actie moeten ondernemen om aan informatie te komen.

De school spant zich in om de communicatie tussen school en ouders zo goed en helder mogelijk te laten verlopen. Duidelijke afspraken binnen de school en tussen ouders en school achten we daarbij noodzakelijk. De school maakt in de wijze van communicatie geen onderscheid tussen leerlingen die jonger of ouder zijn dan 18 jaar. Leerlingen die ouder zijn dan 18 jaar moeten zelf besluiten of zij hun ouders toestaan om informatie in Magister in te zien. De school gaat ervan uit dat ouders van alle informatie in Magister op de hoogte zijn.

In het algemeen geldt dat de school kiest voor de kortste weg (dus via zo min mogelijk schakels):

- De vakdocent neemt contact op met ouders als de leerling daar voor zijn vak aanleiding toe geeft.
- De mentor neemt contact op met ouders over aangelegenheden rond het algemene welzijn en functioneren van een leerling. De mentor handelt in deze pro-actief.
- De afdelingsleider communiceert met ouders over zaken die de hele afdeling of een deel daarvan betreffen.
- De directie communiceert met ouders over bijzondere gebeurtenissen.
- De school gebruikt e-mail **nóóit** voor:
  - Emotioneel geladen boodschappen
  - Vertrouwelijke informatie.
- Bij een acute situatie is de school altijd telefonisch bereikbaar via 035-6927600.

Om ervoor te zorgen dat de communicatie zo goed mogelijk verloopt, onderscheidt de school drie richtingen:

1. Ouders zoeken contact met school.
2. School zoekt contact met ouders.
3. Communicatie tussen docenten en leerlingen.

## 1. Ouders zoeken contact met school

### 1.1. Een vraag

Wanneer u een vraag heeft hangt het af van het onderwerp op welke wijze u contact kunt opnemen. Bij een vakspecifieke vraag is de communicatie tussen uw kind en de vakdocent de beste weg. Als uw kind een probleem met een vak en/of een docent heeft, probeer dan uw kind te stimuleren om dit zelf met de docent op te lossen. Uiteraard kunt u, indien nodig, contact opnemen met de docent of de mentor van uw kind.

Als u zelf contact wilt hebben met de docent of de mentor geldt het volgende:

- Eenvoudige vragen kunnen het snelst per e-mail gesteld worden.
- Complexe vragen kunnen het best telefonisch gesteld worden. Stuur een kort mailtje waarin u vraagt om teruggebeld te worden. Het is prettig als u even kort het onderwerp van uw vraag in de mail vermeldt en het telefoonnummer waarop u te bereiken bent.

De personeelsleden hebben elk een eigen e-mailadres. De e-mailadressen worden jaarlijks via de website en de schoolgids bekend gemaakt.

## **1.2. Een klacht**

Heeft u een klacht, neem dan in eerste instantie contact op met de betrokken vakdocent van uw kind. De vakdocent kan de klacht met u bespreken en zorgen voor een gepaste oplossing. Wanneer u er samen niet uit komt dan kunt u contact opnemen met de mentor.

Wanneer u contact opneemt met de mentor, zal deze uw klacht onderzoeken en u binnen een week terugbellen. Als de mentor vaststelt dat de klacht terecht is, zal deze met u en de vakdocent zorgen voor een gepaste oplossing. Als de mentor de beoordeling niet kan maken, verwijst hij door naar de afdelingsleider. Mocht de afdelingsleider de klacht niet kunnen oplossen, dan verwijst hij door naar een lid van de directie. Deze nodigt u uit voor een gesprek en neemt een beslissing inzake de klacht. Daarna rest nog een formele procedure. Hiervoor verwijzen wij u naar de klachtenregeling van het Willem de Zwijger College. [Http://www.wdz.nl/organisatie/klachtenregeling](http://www.wdz.nl/organisatie/klachtenregeling)

## **1.3 Wat mag u van de school verwachten?**

- Indien u belt en de gewenste persoon is onbereikbaar, vragen wij u een e-mail te sturen. U ontvangt binnen drie werkdagen een reactie.
- U krijgt van de school per mail of per brief informatie en uitnodigingen voor incidentele activiteiten zoals ouderavond, werkweek, vakexcursie, afwijken van de normale gang van zaken, etc.
- De school zorgt voor een website waarop algemene en actuele informatie te vinden is over ontwikkelingen op school, het rooster, de jaaragenda, normen, verschillende reglementen enz. ([www.wdz.nl](http://www.wdz.nl)).
- De school zorgt ervoor dat u kunt inloggen op Magister zodat u beschikt over alle gegevens van uw kind.

## **1.4 Wat verwacht de school van de ouders?**

- We verwachten van ouders een actieve houding inzake website, mail en Magister.
- We verwachten van u dat u uw contactgegevens onderhoudt in Magister en deze communiceert met de leerlingenadministratie.
- We verwachten van de ouders dat zij regelmatig op Magister naar de informatie en resultaten van hun kind kijken.
- We verwachten dat ouders, liefst binnen drie werkdagen reageren op e-mails.
- We verwachten dat de ouders de mentor op de hoogte brengen van gebeurtenissen in het gezin die van invloed kunnen zijn op het gedrag en de prestatie van uw zoon of dochter.
- We verwachten dat ouders tijdig en volgens de verlofprocedure aangeven wanneer hun kind niet op school aanwezig kan zijn. [Http://www.wdz.nl/ouders/afwezigheid/](http://www.wdz.nl/ouders/afwezigheid/)

## **2. School zoekt contact met ouders**

Wij gebruiken de volgende manieren om met u in contact te treden:

### **2.1 Mondeling**

Dit middel wordt ingezet voor persoonlijk overleg, voor kort overleg met of het verstrekken van informatie aan een groep personen bijvoorbeeld bij ouderavonden. Wij nodigen betrokkenen uit voor het bijwonen van deze ouderavonden. De data van de avonden publiceren wij tijdig op de website en kondigen wij per e-mail of brief aan. Van u verwachten wij aanwezigheid om u te laten informeren.

### **2.2 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.

### **2.3 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 van verschillende lopende schoolzaken.

### **2.4 Brief**

Wij streven ernaar om in toenemende mate via e-mail te communiceren. In formele situaties, bijvoorbeeld schorsing, ontvangt u een brief in de bijlage van de e-mail.

### **2.5 Zwijgerpraat online**

Wij informeren alle betrokkenen meerdere keren per jaar via een digitale nieuwsbrief, de zogenaamde "Zwijgerpraat online". U ontvangt deze via e-mail.

### **2.6 Schoolgids**

Aan het begin van ieder schooljaar verschijnt een schoolgids voor alle leerlingen. In de schoolgids staat alle relevante informatie over het komende schooljaar zoals: namen van docenten, e-mail adressen, de lessentabel, etc.

### **2.7 Website ([www.wdz.nl](http://www.wdz.nl))**

Op de website staat informatie zoals: het laatste nieuws, de jaaragenda, de schoolgids, de ouderraad, fotoverslagen, examenreglementen, protocollen, PTA's e.d.

### **2.8 Magister**

Via Magister kunt u bij actuele informatie over uw kind. Het (gewijzigde) rooster, de cijfers, absentie, NAW-gegevens. U krijgt hiervoor aan het begin van het eerste leerjaar een wachtwoord toegezonden.

### **2.9 Beeldmateriaal**

Regelmatig worden activiteiten in en om school gefotografeerd of gefilmd. Dit beeldmateriaal wordt gebruikt voor de schoolgids, op de website, voor artikelen in de Zwijgerpraat online, in de gangen van de school, op Facebook etc. In verband met de wet op de privacy vragen wij u elk jaar om akkoord om foto's van uw kind te gebruiken bij de verschillende communicatie uitingen. Een formulier hiervoor ontvangt u elk jaar aan het begin van het schooljaar.

### **2.10 Overige afspraken**

- Met persoonlijke gegevens (dus ook e-mailadressen) dient door alle betrokkenen zorgvuldig omgegaan te worden. Gegevens worden niet zonder toestemming van de betrokken persoon of personen doorgegeven aan derden.
- Wanneer gemaïld wordt aan een externe 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, website en de eerste ouderavond van het schooljaar.

### 3. Communicatie tussen docenten en leerlingen

Communicatie over leerstof of toetsen vindt plaats tussen leerling en docent. Als voor u of uw kind iets niet duidelijk is over leerstof of een cijfer, of als hij/zij een probleem heeft met een docent, dan neemt uw kind in eerste instantie zélf contact op met de docent. Wij vinden het belangrijk dat leerlingen het contact leggen, zodat ze leren om verantwoordelijkheid te nemen over hun schoolwerk en resultaten. Blijven er na contact met de vakdocent nog vragen over dan kan de leerling ook naar zijn of haar mentor gaan.

