

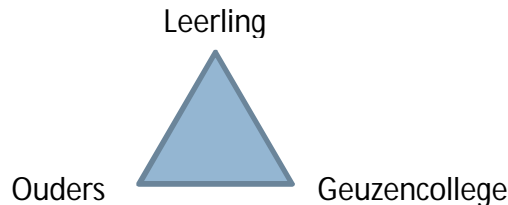
# Communicatieprotocol

## Voorwoord

Het Geuzencollege vindt goede communicatie belangrijk!

Niet voor niets hebben wij gekozen voor de vier woorden Persoonlijk, Betrokken, Ambitieuus en Ondernemend.

Zo is goede communicatie tussen school en ouders van wezenlijk belang bij de begeleiding van leerlingen. Wij spreken hierbij over een pedagogische driehoek:



Dit protocol heeft als doel om duidelijkheid te geven over onze wijze van communiceren.

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

- de mentor neemt contact op met ouders over aangelegenheden rond het algemene welzijn van een leerling of als deze over de hele linie onder presteert, afwijkend of ongewenst gedrag vertoont;
- de vakdocent neemt contact op met ouders als de leerling voor zijn/haar vak ongewenst gedrag vertoont of zwaar onder presteert, enz.;
- de kernteamleider communiceert met ouders over zaken die hele afdeling of een deel daarvan betreffen of neemt in bijzondere gevallen het contact over van de mentor;
- de directie communiceert met ouders over bijzondere gebeurtenissen.

Daarnaast is de wijze van communiceren belangrijk:

- Zowel ouders als leerkracht nemen elkaar serieus. We luisteren naar elkaar, tonen inlevingsvermogen, gaan respectvol en vriendelijk met elkaar om.
- Kritiek wordt niet gezien als een bedreiging maar als een kans voor een verbeterslag. Het is gratis feedback. We geven elkaar feedback op het proces, de inhoud of het gedrag en NIET op de persoon.
- School en ouders zijn beide verantwoordelijk voor de leerling en daarom moeten de contacten over en weer optimaal zijn. Wij proberen ouders op alle mogelijke manieren op de hoogte te stellen. Omgekeerd verwachten wij ook van ouders dat zij actief betrokken zijn bij de schoolloopbaan van hun kind.

Ruwweg is de communicatie te scheiden in drie richtingen:

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

## **Communicatie protocol Lentiz Geuzencollege**

### **1. Ouders zoeken contact met school.**

#### **1.1 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 alvast even kort het onderwerp van uw vraag in de mail benoemt en het telefoonnummer waarop u te bereiken bent.

De personeelsleden, de ouderraad en de oudergeleding van de medezeggenschapsraad (MR) hebben elk een eigen e-mailadres. De e-mailadressen worden jaarlijks via de website bekendgemaakt en zijn ook op te vragen bij de administratie van de school.

#### **1.2 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 heeft gemaakt, bespreekt de mentor deze met u.

Als de mentor de beoordeling niet kan maken, verwijst hij u door naar de kernteamleider of teamleider.

Mocht deze de klacht niet kunnen oplossen, dan verwijst hij of zij u door naar de directeur. Deze nodigt u 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 Lentiz onderwijsgroep. Deze vindt u op [www.geuzencollege.nl](http://www.geuzencollege.nl).

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

Indien u belt en de gewenste persoon is onbereikbaar, stuur dan een e-mail of vraag de telefonist(e) om een bericht achter te laten bij de desbetreffende persoon. Geef in beide gevallen een korte omschrijving van hetgeen u wilt bespreken.

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.

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

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

**Als bijlage vindt u hieronder een schema over de communicatie.**

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

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

#### **2.1 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.

## **2.2 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**

Op diverse momenten per jaar sturen wij u een brief. Ook geven wij brieven aan leerlingen mee, deze kunt u vinden op de website bij het tabblad 'Ouders' onder het kopje 'Nieuwsbrieven'.

Voorbeelden van de inhoud van brieven zijn:

de start van het schooljaar, uitnodigingen voor ouderavonden, het veelvuldig uit de les verwijderen van de leerling, etc.

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

## **2.5 Nieuwsbrief**

Wij informeren alle betrokkenen periodiek (meermalen per jaar) via de digitale nieuwsbrief. De nieuwsbrief staat na verschijning ook gepubliceerd op de website.

## **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, de lessentabel, planning van ouderavonden etc.

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

Op de website staat informatie zoals:

de nieuwsbrief, de schoolgids, de ouderraad, foto's, examenreglementen, protocollen, PTA's e.d.

## **2.8 SOMtoday**

Via SOMtoday kunt u bij allerlei 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 op het dan bij ons bekende e-mailadres.

## **2.9 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.

## **2.10 Overige afspraken**

- Met persoonlijke gegevens (dus ook e-mailadressen) dient door alle betrokkenen zorgvuldig om gegaan te worden. Gegevens worden niet zonder toestemming van de betrokken persoon of personen doorgegeven buiten de school.
- Wanneer gemaïld 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, website en de eerste ouderavond van het schooljaar.

## **3. Contacten tussen docenten en leerlingen**

Leerlingen en docenten communiceren digitaal alleen met elkaar via de berichtenmodule van SOMtoday.

Leerlingen kijken daar namelijk regelmatig naar huiswerk, cijfers, absentie e.d.

Berichten van docenten komen bij de leerlingen ook op hun tabblad nieuws terug.

Docenten reageren binnen 3 werkdagen op eventuele vragen van leerlingen.

## Communicatieschema ouders ➡ Geuzencollege

**Absentiemelding?**

Vóór 9.00 uur bellen naar:

locatie Geuzenplein	010 - 4348555
locatie Ary Koplaan	010 - 4453128
locatie W. de Zwijgerlaan	010 - 4742750

**E-mail/Adreswijziging?**

Leerlingadministratie:

locatie Geuzenplein	avrijn@lentiz.nl
locatie Ary Koplaan	tpoot@lentiz.nl
locatie Holy	aerhart@lentiz.nl

**Vraag over lesinhoud/lesvordering?**

E-mail adres docenten via:  
[www.geuzencollege.nl/schoolinformatie/personeel](http://www.geuzencollege.nl/schoolinformatie/personeel)

**Vraag over schoolorganisatie?**

Eerst mentor  
dan kernteamleider of teamleider via  
[www.geuzencollege.nl/schoolinformatie/personeel](http://www.geuzencollege.nl/schoolinformatie/personeel)

**Klacht?**

Eerst mentor  
dan kernteamleider of teamleider via  
[www.geuzencollege.nl/schoolinformatie/personeel](http://www.geuzencollege.nl/schoolinformatie/personeel)