

Communicatieprotocol obs De Tweemaster

1. Doel van het communicatieprotocol

Dit protocol beschrijft op welke wijze ouders en school met elkaar communiceren. Het doel is om duidelijke, zorgvuldige en efficiënte communicatie te waarborgen, waarbij het belang van het kind centraal staat. Uitgangspunt is dat de communicatie respectvol, professioneel en gericht is op samenwerking waarbij schriftelijke en mondelinge communicatie elkaar aanvullen. Afhankelijk van de context wordt bepaald welke manier van communicatie passend is.

2. Communicatiemiddelen

2.1 E-mail / Parro

Parro chat wordt gebruikt voor:

- praktische en organisatorische vragen;
- korte berichten of mededelingen;
- het inplannen van gesprekken;
- het delen van documenten of verslagen (of via e-mail).

Daarnaast wordt e-mail gebruikt voor berichten of mededelingen van onder andere intern begeleiders en directie.

E-mail / Parro chat wordt **niet** gebruikt voor:

- inhoudelijke gesprekken over de ontwikkeling, het gedrag of het welzijn van een leerling;
- klachten, conflicten of situaties die gevoelig of complex van aard zijn;
- uitgebreide correspondentie waarin veel uitleg, duiding of hoor en wederhoor nodig is.

2.2 Mondeling contact (gesprek/telefoon)

Mondeling contact is de **standaardvorm van communicatie** voor:

- gesprekken over de ontwikkeling, het gedrag of welzijn van een leerling;
- ziekmeldingen (melden voor 8.20 uur);
- overleg over zorgen, ondersteuning of interventies;
- escalaties, misverstanden of conflicten;
- gevoelige onderwerpen waarbij nuance en directe interactie belangrijk zijn.

Telefonisch contact wordt gebruikt voor:

- korte afstemmingsmomenten zoals wijzigingen in persoon van ophalen;
- urgente zaken die niet kunnen wachten op een gesprek.

2.3 Digitale schoolomgeving / ouderportaal (Parro)

Wordt gebruikt voor:

- algemene schoolinformatie;
- nieuws en meldingen.

3. Verwachtingen richting ouders

- Ouders gebruiken e-mail op een beknopte en doelgerichte manier.
- Inhoudelijke bespreekpunten kunnen vooraf per e-mail worden aangedragen, maar **inhoudelijke bespreking vindt plaats in een gesprek.**
- De school bepaalt in welk communicatiemiddel een onderwerp het beste past, in het belang van zorgvuldige communicatie.
- Bij onduidelijke of uitgebreide mails kan de school voorstellen om het gesprek mondeling voort te zetten.

4. Reactietermijnen

- De school reageert op e-mail binnen **5 werkdagen.**
- Complexe situaties worden niet per e-mail afgehandeld; in dat geval wordt voorgesteld om een gesprek te plannen.
- In vakantieperioden kan de reactietermijn afwijken.

5. Grenzen aan communicatie

Om werkdruk te bewaken en de communicatie professioneel te houden:

- De school gaat niet in op lange of herhaaldelijke e-mails over hetzelfde onderwerp.
- Bij escalatie of onwerkbaar communicatie kan de school verzoeken dat verdere afstemming uitsluitend mondeling plaatsvindt. Dat kan ook op frequentere basis op afspraak.
- Respectloze of dwingende communicatie wordt niet in behandeling genomen; ouders worden gevraagd om de toon te herstellen voordat de communicatie wordt voortgezet.

6. Verslaglegging

- Van mondelinge gesprekken kan de school een kort gespreksverslag maken.
- Dit verslag wordt via e-mail gedeeld met ouders en opgenomen in het leerlingdossier. Indien gewenst kan de zienswijze van ouder(s) toegevoegd worden.
- Interne notities worden niet gedeeld met ouders.

7. Escalatieprocedure

Indien ouders of school vinden dat de communicatie spaak loopt:

1. Er wordt een gesprek gepland met de leerkracht en/of intern begeleider.
2. Indien nodig volgt een gesprek met de directie.
3. Als het probleem aanhoudt, kunnen ouders terecht bij de interne klachtenprocedure of de (externe) klachtencommissie.

9. Slotbepaling

Dit protocol wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast. Het dient als leidraad voor alle medewerkers en ouders en draagt bij aan helder, veilig en werkbaar contact.

Instemming MR

De Medezeggenschap heeft in met bovenstaand protocol op 2 maart 2026