

Communicatieprotocol

Oosterlicht College



Instemming MR 20-11-25

Kern in drie zinnen:

- We communiceren duidelijk, respectvol en via vaste kanalen.
- De mentor is het eerste aanspreekpunt voor ouders.
- We houden rekening met elkaars tijd, rol en grenzen.

Doel en uitgangspunten:

Goede communicatie is de basis van samenwerking tussen school, ouders en leerlingen. Met dit protocol leggen we vast hoe we contact onderhouden, via welke kanalen en met welke houding. Het document geldt voor alle medewerkers, ouders en leerlingen.

Het protocol beschrijft de communicatie tussen school en haar omgeving – medewerkers, ouders en leerlingen. Voor interne communicatie tussen collega's gelden dezelfde uitgangspunten, tenzij anders vastgelegd in aparte richtlijnen.

Onze communicatie steunt op drie uitgangspunten:

1. We communiceren respectvol, helder en persoonlijk.
2. We werken vanuit vertrouwen.
3. We respecteren ieders rol en expertise.

We schrijven in begrijpelijke taal, zodat onze communicatie voor iedereen toegankelijk is.

Communicatiekanalen en gebruik:

We gebruiken vaste kanalen om eenduidig, veilig en effectief te communiceren.

Uitgangspunt: bel liever dan blijven mailen. Als een mailwisseling meer dan drie berichten kost of spanning oproept, pakken we de telefoon.

Kanaal	Gebruik op het Oosterlicht	Niet gebruiken voor / opmerkingen
<i>E-mail (via Outlook of Magister)</i>	Voor korte, feitelijke vragen of terugkoppelingen tussen ouders/leerlingen en medewerkers. Mag via Outlook of Magister.	Niet voor emotioneel geladen of vertrouwelijke zaken → bel liever of plan een gesprek.

Kanaal	Gebruik op het Oosterlicht	Niet gebruiken voor / opmerkingen
Magister	Officieel kanaal voor onderwijs gerelateerde informatie: cijfers, roosters, absentie, berichten en ouderbrieven.	Geen persoonlijke of privacygevoelige informatie.
Teams	Samenwerking en documenten delen tussen medewerkers.	De chat-functie van Teams kan door medewerkers en leerlingen worden gebruikt, maar het is nog geen officieel communicatiemiddel.
Telefoon	Voor dringende of tijdgevoelige zaken (< 24 uur) of als een mailwisseling te lang dreigt te worden. Mentoren, schoolleiding en andere medewerkers zijn via de school bereikbaar. Ouders bellen via de receptie; directe telefoonnummers van docenten worden niet gedeeld, tenzij een medewerker daar zelf voor kiest.	Niet voor langdurige toelichting; bij complexe kwesties liever een gesprek plannen.
Website	Actuele informatie, beleid, jaaragenda en nieuws.	Geen persoonlijke communicatie.
Nieuwsbrieven (intern en extern)	Voor algemene informatie en om te laten zien waar het Oosterlicht College voor staat – activiteiten, prestaties, projecten.	Geen leerlinggebonden communicatie.
Beveiligde mail (Zivver)	Voor privacygevoelige informatie (begeleiding, ondersteuning). Gebruikt door mentoren, coördinator leerlingzaken (CLZ) en ondersteuningsteam.	Alleen bij noodzaak; vermeld dat de mail via een beveiligde omgeving verloopt.
Social media	Alleen voor PR, werving en sfeerbeelden. Vragen of reacties worden niet inhoudelijk beantwoord – we verwijzen naar e-mail of telefonisch contact.	Geen privé-communicatie via DM's.
Brieven (post of pdf-bijlage)	Voor formele communicatie zoals sancties, officiële aankondigingen of besluiten.	Meestal als pdf-bijlage bij e-mail verzonden.
WhatsApp, Signal enz.	Heeft in de meeste gevallen niet de voorkeur als communicatiemiddel tussen medewerkers en leerlingen of ouders.	Berichten via WhatsApp met leerlingen of ouders vallen onder schoolcommunicatie. Houd er rekening mee dat deze zo kunnen worden ingezien door ouders of schoolleiding. Vanuit de stichting komt hier binnenkort beleid voor. Dat volgen we.

Bereikbaarheid en reactietijd:

- We beantwoorden berichten binnen **drie werkdagen (van de medewerker)**. Duurt het bij uitzondering langer, dan laten we dat weten.
- In weekenden en schoolvakanties worden geen mails beantwoord.
- Mail is niet bedoeld voor dringende of tijdgevoelige zaken (< 24 uur). Gebruik dan de telefoon.
- Mails die buiten werktijd worden verzonden, hoeven pas de volgende werkdag gelezen te worden; die dag geldt als werkdag 1 in de reactietermijn.
- Mentoren laten aan het begin van het schooljaar aan ouders en mentorleerlingen weten hoe en wanneer zij bereikbaar zijn.
- Out-of-office-meldingen zijn niet verplicht, maar worden gewaardeerd.
- Ouders die iemand op school willen spreken, maken **vooraf een afspraak**. Zo voorkomen we dat lessen of vergaderingen worden onderbroken en kunnen we voldoende tijd nemen voor een goed gesprek.

Toon, houding en omgang met spanningen:

Uitgangspunt: We communiceren professioneel, persoonlijk en met respect.

- We schrijven helder, rustig en met passende aanhef en afsluiting.
- We spreken elkaar aan op gedrag, niet op persoon.
- We blijven professioneel als de emoties oplopen – een telefoontje of gesprek werkt dan beter dan een mail.
- Soms helpt het om een reactie 24 uur uit te stellen; dat voorkomt misverstanden en geeft ruimte voor rust.
- We tonen begrip, maar bewaken onze grenzen.

Wederkerigheid

We verwachten van ouders en leerlingen dat zij op dezelfde manier communiceren als wij: respectvol, persoonlijk en in nette taal. Zo houden we het gesprek professioneel en prettig voor iedereen.

Onheuse of anonieme berichten

Onheuse of anonieme berichten beantwoorden we niet. Als een bericht de grenzen van respect overschrijdt, kan het gesprek pas hervat worden, zodra er sprake is van een normale, werkbare toon. In dit geval schakelt een medewerker een afdelingsleider in.

Bescherming van medewerkers

Iedereen moet zich veilig voelen in het contact. Als communicatie respectloos of intimiderend wordt ervaren, worden medewerkers aangemoedigd tijdig steun te vragen aan hun leidinggevende. De leidinggevende kijkt mee en helpt om het contact op een goede manier te herstellen, zodat de medewerker zich gesteund weet.

Als communicatie stukt:

We beantwoorden berichten in principe binnen **drie** werkdagen (van de medewerker) – dat geldt voor medewerkers, ouders en leerlingen.

Wat doe je, als reactie uitblijft:

Doelgroep	Acties als reactie uitblijft:
Medewerkers	1. Stuur een korte herinnering; 2. Neem telefonisch contact op (als reactie noodzakelijk is); 3. Overleg met de CLZ of afdelingsleider als contact uitblijft.
Leerlingen	1. Stuur een korte herinnering; 2. Vraag hulp aan je mentor, als er na zes werkdagen nog geen reactie is; 3. Neem contact op met de CLZ als je mentor degene is die niet reageert.
Ouders	1. Stuur een korte herinnering; 2. Neem contact op met de afdelingsleider als er na zes werkdagen nog geen reactie is.

Privacy, gegevens en gescheiden ouders:

- Persoonsgegevens worden zorgvuldig gebruikt en niet gedeeld zonder toestemming.
- Bij groepsmail gebruiken we altijd de functie 'BCC'.
- Voor privacygevoelige documenten gebruiken we beveiligde mail.
- Foto's of filmpjes van schoolactiviteiten worden alleen gedeeld met toestemming van de betrokkenen, volgens de geldende privacyregels (AVG).
- Bij gescheiden ouders ontvangen beide ouders dezelfde informatie over de ontwikkeling en prestaties van de leerling(en), tenzij één ouder uit het gezag is ontheven.
- Rondom driehoeksgesprekken: beide ouders worden voor hetzelfde gesprek uitgenodigd. Als dat niet kan, woont één ouder het gesprek bij en ontvangt de ander het verslag.
- Ouders houden zelf hun contactgegevens in Magister actueel. Wat zij niet zelf kunnen wijzigen in Magister, kunnen zij doorgeven via leerlingpunt@oosterlicht.nl.

Contactmomenten en aanspreekpunten:

- Er is één algemene ouderavond met mentor (en decaan).
- Er zijn minimaal twee driehoeksgesprekken per jaar; een derde gesprek kan op verzoek van ouders, leerling of school plaatsvinden.
- De mentor is de eerste contactpersoon voor ouders.
- Ouders kunnen een docent rechtstreeks benaderen bij vakspecifieke vragen, maar overige communicatie verloopt via de mentor.
- De CLZ is aanspreekpunt voor mentoroverstijgende zaken, zoals verlofaanvragen.
- De afdelingsleider is eindverantwoordelijk en wordt betrokken als communicatie vastloopt en bij klachten die een medewerker betreffen.
- De formele klachtenprocedure verloopt via de rector en kan worden opgestart als het vinden van een oplossing via een afdelingsleider niet is gelukt.

Formele verankering:

Dit protocol is vastgesteld door de medezeggenschapsraad (MR) en wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast door de schoolleiding in overleg met de MR.

Communicatie op het Oosterlicht College: zo houden we goed contact met elkaar

Waarom dit belangrijk is

Goede communicatie zorgt ervoor dat we elkaar begrijpen, prettig samenwerken en problemen snel oplossen. We vinden het belangrijk dat leerlingen dit ook leren, zodat ze weten hoe je op een respectvolle en duidelijke manier contact houdt met anderen.

Daarom hebben we samen afspraken gemaakt – **duidelijk, vriendelijk en persoonlijk**.

Onze uitgangspunten

1. We gaan vriendelijk, respectvol en duidelijk met elkaar om.
2. We vertrouwen erop dat iedereen zijn best doet om goed contact te houden.
3. We houden rekening met elkaars rol en kennis.

We schrijven in begrijpelijke taal, zodat iedereen weet waar hij aan toe is.

Hoe we contact houden

Bel liever dan blijven mailen. Wordt een mail te lang of ingewikkeld? Dan is bellen handiger.

- **Magister / E-mail** – Voor korte, praktische vragen. Niet voor dringende of emotionele onderwerpen.
- **Telefoon** – Als iets dringend is (binnen 24 uur reactie nodig) of als mail te lang duurt. Ouders bellen via de receptie; directe nummers van docenten worden niet gedeeld.
- **Mentor** – Eerste aanspreekpunt voor ouders en leerlingen.
- **Teams** – Voor samenwerken. De chatfunctie wordt soms gebruikt, maar is nog geen officieel kanaal.
- **Nieuwsbrieven / Website** – Voor nieuws, informatie en trots op onze school.
- **Social media** – Alleen voor sfeer en promotie. Geen privéberichten of inhoudelijke vragen.
- **WhatsApp en vergelijkbare apps** – Liever niet gebruiken. Berichten via WhatsApp vallen onder schoolcommunicatie en kunnen door ouders of schoolleiding worden ingezien.
- **Beveiligde mail (Zilver)** – Voor privacygevoelige informatie, bijvoorbeeld over begeleiding of ondersteuning.

💡 Wilt u iemand spreken? Maak altijd even een afspraak, zodat we tijd voor u kunnen nemen.

Wanneer we bereikbaar zijn

- We beantwoorden berichten **binnen drie werkdagen van de medewerker**.
- Duurt het langer? Dan laten we dat weten.
- In weekenden en schoolvakanties reageren we niet. In geval van nood, is er een speciaal e-mailadres beschikbaar.
- Mails buiten werktijd worden pas de volgende werkdag gelezen.
- Is iets dringend (< 24 uur)? → **Bel de school via de receptie**.
- Mentoren laten aan het begin van het schooljaar weten hoe en wanneer zij bereikbaar zijn.

De toon maakt het verschil

We blijven rustig en respectvol, ook als iets tegenzit. Dat geldt voor iedereen: medewerkers, ouders én leerlingen. We spreken elkaar aan op gedrag, niet op persoon.

Schrijf of spreek vriendelijk en duidelijk. Reageer niet te snel als u boos bent; even wachten helpt vaak.

Iedereen moet zich veilig voelen in het contact. Als communicatie niet prettig verloopt, zoeken we samen naar een goede manier om dat te herstellen.

Onheuse of anonieme berichten beantwoorden we niet. Een gesprek gaat weer verder als het respectvol kan verlopen. Afdelingsleiders kunnen worden betrokken als de communicatie vast is gelopen.

Als communicatie stukt

Voor **leerlingen**:

1. Stuur een herinnering.
2. Geen reactie binnen zes werkdagen? Vraag hulp aan je mentor.
3. Reageert de mentor niet? Neem contact op met je CLZ (coördinator leerlingzaken).

Voor **ouders**:

1. Stuur een herinnering.
2. Geen reactie binnen zes werkdagen? Neem contact op met de afdelingsleider.

Voor **medewerkers**:

1. Stuur een herinnering.
2. Lukt contact niet? Overleg met CLZ of afdelingsleider.

Privacy en foto's

We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens.

- Voor privacygevoelige informatie gebruiken we **beveiligde mail (Zivver)**.
- Bij groepsmail gebruiken we **BCC**, zodat adressen niet zichtbaar zijn.
- Foto's of filmpjes worden alleen gedeeld met toestemming, volgens de privacyregels (AVG).

Wie is waarvoor aanspreekpunt?

Vraag of onderwerp	Wie benadert u?
Cijfers, huiswerk, lessen	Vakdocent
Begeleiding, welzijn, absentie, resultaten en overgang	Mentor
Verlof en andere mentor overstijgende zaken	CLZ (Coördinator Leerlingzaken)
Communicatie, klachten of als contact vastloopt	Afdelingsleider

Formele momenten en communicatie bij gescheiden ouders

- Eén ouderavond met de mentor (en decaan).
- Twee driehoeksgesprekken per jaar (leerling, ouder, mentor).
- Een derde gesprek kan altijd op verzoek.
- Bij gescheiden ouders ontvangen beide ouders dezelfde informatie, tenzij één ouder uit het gezag is ontheven. Beide ouders worden uitgenodigd voor hetzelfde driehoeksgesprek. Als dat niet lukt, ontvangt de andere ouder het verslag.

Tot slot

We willen dat contact met school altijd prettig en duidelijk verloopt. Samen zorgen we voor een open, veilige en respectvolle communicatie — dat is de basis voor goed onderwijs.