

Communicatiewijzer Basisschool De Stromen

1. Inleiding en visie op communicatie bij De Stromen

Op basisschool De Stromen vinden we heldere, respectvolle en toegankelijke communicatie met ouders belangrijk voor het creëren van een veilige, betrokken en ontwikkelingsgerichte schoolomgeving. Ouders en school vormen samen een partnerschap ten behoeve van de ontwikkeling van het kind. Met de opkomst van sociale media zijn er steeds meer middelen om met elkaar te communiceren. Het ene middel is meer geschikt dan het andere. Deze communicatiewijzer is opgesteld om structuur te bieden in de communicatie tussen school en ouders, verwachtingen helder te maken en bestaande en nieuwe vormen van communicatie met elkaar af te stemmen.

Onze school kent twee locaties met een verschillende ouderpopulatie: op de ene locatie hebben veel ouders een niet-Nederlandse achtergrond. Niet elke ouder spreekt hier even goed Nederlands. Op de andere locatie is dit niet het geval. Dit vraagt om bewust taalgebruik, meertalige ondersteuning waar nodig, en een inclusieve houding van alle teamleden.

We hechten veel waarde aan openheid, toegankelijkheid, professionaliteit en gelijkwaardigheid. We willen dat ouders zich gehoord en gezien voelen, dat informatie begrijpelijk en tijdig wordt gedeeld en dat we respectvol en constructief met elkaar omgaan. We gaan met elkaar in dialoog in gelijkwaardigheid. Op die manier bouwen we samen aan een stevige basis van vertrouwen, wat ten goede komt aan het welbevinden en de ontwikkeling van onze leerlingen.

2. Doel van het communicatieprotocol

Met deze communicatiewijzer willen we duidelijkheid scheppen over hoe wij als school communiceren met ouders en andere betrokkenen. De wijzer dient als leidraad voor alle teamleden, zodat er consistentie ontstaat in de manier waarop we informatie delen en gesprekken voeren. We willen hiermee voorkomen dat ouders of medewerkers verrast worden door verschillen in aanpak of stijl.

De communicatiewijzer helpt ons ook om wederzijdse verwachtingen te verduidelijken. Door afspraken vast te leggen en inzichtelijk te maken, bevorderen we transparantie, rust en vertrouwen. Tot slot biedt het ruimte voor reflectie en verbetering: door regelmatig te evalueren of de gekozen werkwijze nog werkt, blijven we ontwikkelen.



3. Doelgroepen

De communicatie op De Stromen is gericht op verschillende groepen. In de eerste plaats gaat het om de communicatie met ouders en verzorgers van onze leerlingen. Daarnaast communiceren we binnen het team: tussen leerkrachten, directie en ondersteunend personeel. Ook de medezeggenschapsraad (MR) en ouderraad (OR) zijn belangrijke partners. Tot slot is er communicatie met externe partijen zoals de buitenschoolse opvang, jeugdhulp, de gemeente en het samenwerkingsverband. Deze communicatiewijzer richt zich primair op de communicatie tussen school en ouders, maar heeft raakvlakken met al deze relaties.

4. Basisprincipes in communicatie

Onze communicatie kenmerkt zich door een professionele en betrokken houding. We vinden het belangrijk om actief te luisteren, helder te spreken en vragen niet uit de weg te gaan. Daarom gebruiken we het principe van LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Daarmee laten we zien dat we ouders serieus nemen en echt willen begrijpen wat er speelt.

We nemen elkaar serieus, we waarderen en respecteren elkaars zienswijzen, we hebben vertrouwen in elkaar. Dit zorgt voor een sfeer van veiligheid. We zijn vriendelijk tegen elkaar, ontvankelijk en respectvol. We proberen rustig te zijn en kiezen het juiste moment, de juiste vorm en de juiste inhoud (taal en woordgebruik).

Positieve communicatie staat voorop. We staan naast elkaar, niet tegenover elkaar. We willen allemaal het beste voor het kind. Binnen het hele team en MT heerst transparantie. We geven als school het goede voorbeeld.

Afspraken die we maken, komen we na. We gaan zorgvuldig om met beloften en toezeggingen. We schrijven in heldere, concrete taal, vermijden vakjargon en kiezen voor eenvoudige woorden als dat helpt. We leggen belangrijke afspraken vast. Teamleden zijn bereikbaar tussen 8:00 en 17:00 uur op werkdagen. Onder schooltijd kan er niet direct gereageerd worden. Tijdens lestijd zijn leerkrachten met hun groep bezig.

Bij meningsverschillen blijven we rustig en respectvol. We erkennen dat ouders en onderwijsprofessionals andere perspectieven kunnen hebben, en zoeken de verbinding. Binnen het team stemmen we onderling af welke informatie wanneer gedeeld wordt, zodat ouders een eenduidig verhaal horen.



5. Overzicht van communicatiemiddelen en gebruiksafspraken

Middel	Doel / inhoud	Frequentie / moment	Afspraken
Parro	Praktische berichten, herinneringen, foto's, weekverslagen.	Wekelijks of bij actualiteit	Alleen voor praktische zaken, geen inhoudelijke gesprekken. Geen lange berichten. Berichten worden tijdens werktijd verstuurd. Niet tijdens de lessen. Geen berichten in het weekend. Ouders kunnen buiten schooltijd geen reactie verwachten. Reactie bij nood via mail aan directie. Eerste contact van leerkracht met ouder is via Parro.
E-mail	E-mail is geschikt voor het delen van extra informatie of het maken van afspraken. Voor leerkrachten: Via Parro Voor ouders: Voorkeur via Parro. Langer bericht? Dan via Mail.	Op verzoek / situatiegericht	We streven ernaar om binnen 48 uur te reageren. E-mail is niet bedoeld voor uitgebreide discussies of dringende zaken. Bij gevoelige onderwerpen nemen we liever telefonisch contact op.
Telefoon	Urgente of gevoelige situaties, incidenten, afspraken maken, ziekmelden	Situatiegericht	Bellen bij incidenten, ziekte of als uitgebreide informatie gedeeld moet worden.
Gesprekken op Schoolplein	Op het schoolplein spreken we ouders informeel aan voor korte praktische zaken.	Dagelijks	Het schoolplein is geen geschikte plek voor vertrouwelijke of diepgaande gesprekken. Bij inhoudelijke zaken plannen we een apart moment in.



Nieuwsbrief	In de nieuwsbrief informeren we ouders over actuele gebeurtenissen, thema's en schoolontwikkelingen.	elke eerste vrijdag van de maand	De nieuwsbrief wordt via Parro verstuurd en op de website geplaatst. We gebruiken begrijpelijke taal en een vaste opbouw.
Informatieborden	De belangrijkste informatie uit de nieuwsbrieven worden ook gedeeld via de informatieborden	Na elke nieuwsbrief	Alleen aanvullend. Informatie komt vanuit de nieuwsbrief.
Website	De website is onze openbare informatiebron over de school, met algemene informatie, contactgegevens en beleidsdocumenten.	Continu, 4 per jaar een update	We actualiseren de website ten minste per kwartaal. Ouders kunnen hier de schoolgids, belangrijke documenten en de jaarplanning terugvinden.
Schoolgids	De schoolgids geeft ouders inzicht in het onderwijsaanbod, de visie, de werkwijze en praktische zaken van de school.	Jaarlijks in september bij de start van het schooljaar	De gids is beschikbaar in digitale en papieren vorm. Ouders ontvangen bij de start van het jaar informatie over hoe ze de gids kunnen inzien.
Handige info	Beknopte praktische informatie uit de schoolgids en website	Jaarlijks in september bij de start van het schooljaar	Op papier meegegeven, via Parro gedeeld en op de website geplaatst
Startbrief	Alle belangrijkste informatie uit het leerjaar	Jaarlijks in september bij de start van het schooljaar	Op papier meegegeven tijdens de informatieavond of aan de kinderen.
Informatieavond	Informatie over groep, lesstof, activiteiten, kennismaking, vragen	start van het schooljaar, soms een extra informatieavond over VO of ander belangrijk onderwerp	In elke groep. Soms extra (bijv. VO-informatieavond groep 7/8).
Rapport	In het rapport kunnen	twee keer per	Wordt meegegeven aan de



	ouders de voortgang zien van hun kind	jaar, in februari en juli	kinderen. Wordt besproken in de voortgangsgesprekken. Afspraken worden dan vastgelegd. Verslag in ParnasSys.
Start- en voortgangsgesprekken	Gesprekken over ontwikkeling, welbevinden en leerresultaten	September, november en maart	We plannen gesprekken op vaste momenten, maar ook op verzoek van ouders of school. In de gespreksverslagen leggen we belangrijke afspraken vast. Bij start- en ontwikkelgesprekken zijn leerlingen aanwezig. Startpunt is het vorig oudergesprek. Uitnodigingen worden verstuurd via Parro voor inschrijving. Bij zorg- en adviesgesprekken is de aanwezigheid van ouders verplicht. Uitnodiging via Parro, binnen schooltijd.
Kijkmomenten	Informeel meekijken in de klas, betrokkenheid stimuleren	Drie keer per jaar, week voor vakantie	Bij thema-afsluiting in kleuters / Blink Wereldoriëntatie. Jaarlijks ingepland en gedeeld in jaarplanning. Duur: 15-30 minuten.
Social Media	Promotie van school naar buiten toe	Continu	Richtlijnen SCOPE. Geen privéfoto's op social media van ouders. Geen foto's van schoolplein of activiteiten. Alleen foto's van kinderen met oudertoestemming (via Parro). We vragen ouders dit beleid ook te respecteren. Bij uitjes zijn soms hulpouders die op eigen initiatief foto's maken. Wij vragen ouders deze niet in de groepsapp te delen, maar te sturen naar de



			leerkracht. Deze worden dan via Parro gedeeld.
Groeps Whatsappgroep Ouders	Onderling contact tussen ouders	Doorlopend	Schoolmedewerkers nemen hier geen deel aan, tenzij de werknemer zelf een kind in deze groep heeft.
Ziekmelden / absentie	Afmelden van leerlingen	Direct bij ziekte of afwezigheid	Voorkeur via Parro of anders telefonisch.

6. Frequentie en inhoud van contactmomenten

In september vinden de startgesprekken plaats. Tijdens deze gesprekken leren ouders en leerkracht elkaar beter kennen en wordt afgestemd wat het kind nodig heeft om zich goed te kunnen ontwikkelen. Ouders krijgen de ruimte om hun verwachtingen en wensen te delen. Bij deze gesprekken is het kind aanwezig. Ook de ontwikkelpunten uit het vorige rapport worden meegenomen als startpunt of check-in. Nieuwe leerlingen krijgen eveneens een startgesprek. Elk gesprek duurt circa 15 minuten.

In februari en juni vinden voortgangsgesprekken plaats. Dan bespreken we de leerresultaten, werkhouding en sociaal-emotionele ontwikkeling van het kind. In februari is dit een gesprek voor alle ouders. In juni is dit gesprek alleen op verzoek van de ouder of leerkracht wanneer er vragen zijn of zorgen over de ontwikkeling. Waar mogelijk is ook het kind bij het gesprek aanwezig. We benoemen wat goed gaat en waar we samen aan willen werken. In de bovenbouw zijn er daarnaast adviesgesprekken.

In februari en juni ontvangen ouders een rapport. Dit rapport geeft een overzicht van de voortgang en ontwikkeling. Op verzoek of indien nodig plannen we hierbij een aanvullend gesprek in.

Gedurende het schooljaar is er ruimte voor tussentijds overleg. Ouders kunnen zelf een gesprek aanvragen, maar ook de leerkracht kan daartoe het initiatief nemen. Het plannen van een gesprek gebeurt telefonisch of via de mail.

Aan het begin van het schooljaar organiseren we per groep een informatiebijeenkomst. Hierin vertellen we over het programma, de werkwijze en praktische zaken zoals huiswerk of uitstapjes. Daarnaast is er een informatieavond over de overstap naar het voortgezet onderwijs in groep 7 en 8. Tot slot zijn er door het jaar heen kijkmomenten waarop ouders werk van hun kind kunnen bekijken. Deze momenten zijn informeel en bedoeld om betrokkenheid te stimuleren, niet om te evalueren. Ze vinden drie keer per jaar plaats in de week voorafgaand



aan een vakantie en duren 15 tot 30 minuten. In de onderbouw sluiten we soms thema's af met een gezamenlijke afsluiting.

7. Richtlijnen voor communicatie bij zorgen of incidenten

Wanneer er zorgen zijn over een leerling, is het belangrijk dat ouders dit in eerste instantie bespreken met de groepsleerkracht. Hierover wordt telefonisch of via mail een afspraak gemaakt. Samen wordt bekeken wat er nodig is en welke vervolgstappen passend zijn. Indien nodig wordt de intern begeleider of directeur betrokken. We streven ernaar om in deze situaties zorgvuldig te handelen, open te communiceren en ouders goed mee te nemen in het proces. Gesprekken worden samengevat en bewaard in het leerlingdossier en zijn ten alle tijden toegankelijk voor ouders.

1. Betrokken personen trachten (eerst) zelf tot een oplossing te komen en nemen de basisprincipes van goede communicatie in acht.
2. Wordt een probleem door de ouders aangekaart bij de teamleider of directeur, dan verwijzen wij direct terug naar de leerkracht(en) in kwestie. Van gesprekken tussen leerkracht en ouders wordt altijd een aantekening gemaakt in ParnasSys.
3. Komen partijen, na een aantal gesprekken, niet tot elkaar, dan wordt de teamleider op de hoogte gebracht, in eerste instantie door de leerkracht. De teamleider tracht betrokken partijen tot elkaar te brengen en wijst de betrokkenen op de basisprincipes. Het inlassen van een pauze kan hierbij helpen, zodat emoties kunnen zakken.
4. Bij het aanhouden van de moeilijke situatie intervenueert de directeur. Deze analyseert de situatie, trekt conclusies en plant een (vervolg)gesprek met de betrokken partijen. De directeur fungeert hierbij als gespreksleider, toehoorder of observator.
5. Bij aanhoudende moeilijkheid kan de directeur een externe partij consulteren. Deze kan eventueel deelnemen aan een (vervolg)gesprek. Van een probleemgesprek wordt een kort verslag gemaakt waarin concrete afspraken staan. Bij meerdere gesprekken met ouders wordt telkens gerefereerd aan eerdere afspraken. Van elk gesprek wordt een verslag gemaakt in ParnasSys.

Voor ernstige situaties of wanneer de veiligheid van leerlingen of personeel in het geding is, gelden aanvullende richtlijnen. We verwijzen hierbij naar het Protocol Schorsing en Verwijdering van SCOPE (januari 2021). Hierin staat beschreven welke stappen worden gezet bij tijdelijke schorsing of definitieve verwijdering van een leerling. Ouders worden hierin nauw betrokken en geïnformeerd. Het protocol is beschikbaar via de schoolwebsite of op te vragen bij de directie.



8. Toegankelijke communicatie: rekening houden met taalniveaus

Op onze locatie Lupinesingel, waar veel ouders moeite hebben met de Nederlandse taal, maken we wanneer mogelijk gebruik van vertaalapps, beeldbrieven en pictogrammen om informatie begrijpelijk te maken. Belangrijke informatie wordt waar mogelijk mondeling toegelicht. We zorgen dat ouders zich welkom voelen om vragen te stellen, ook als taal een drempel vormt.

Op locatie Batenstein is er meer ruimte voor schriftelijke communicatie, waarbij we uitgebreider kunnen informeren. In beide gevallen bieden we indien nodig hulp bij het invullen van formulieren of het voorbereiden van oudergesprekken. Zo zorgen we dat alle ouders goed geïnformeerd zijn en volwaardig kunnen deelnemen aan de schoolgemeenschap.

Onze aanpak sluit aan bij de richtlijnen van de SCOPE Infographic Sociale Veiligheid, waarin het belang van heldere en toegankelijke communicatie binnen een sociaal veilig schoolklimaat wordt benadrukt.

9. Evaluatie, herziening en betrokkenheid ouders (MR)

Jaarlijks evalueren we met het team hoe de communicatie verloopt. We bespreken wat goed werkt, welke knelpunten er zijn en of afspraken aangepast moeten worden. De uitkomsten van het oudertevredenheidsonderzoek nemen we hierin mee. Wijzigingen in het communicatieprotocol worden in concept besproken met de medezeggenschapsraad (MR). Na akkoord van directie en team wordt de aangepaste versie vastgesteld en gedeeld met ouders.

