

Mail- en belprotocol Helperbrink, voor ouders.

Door de recente ontwikkelingen op het vlak van de sociale media zijn er behalve de telefoon en de mail meerdere manieren van communicatie bijgekomen. Te denken valt hierbij bijvoorbeeld aan de Whatsapp, Instagram of Twitter. Deze vormen van sociale media zijn uiteraard niet meer weg te denken uit onze moderne maatschappij en brengen vele voordelen met zich mee. Toch is het ook goed om bij een aantal zaken even stil te staan. Door de laagdrempeligheid van deze nieuwe communicatiemiddelen is de communicatiesnelheid en 'antwoorddruk' in veel gevallen omhoog gegaan en is de drempel om berichten en vragen 'even snel' te verzenden omlaag gegaan. Gevolg is dat mentoren en vakdocenten regelmatig berichten krijgen met vragen en opmerkingen van ouders van hun mentorkinderen of leerlingen. Deze vragen gaan vaak over belangrijke (regel)zaken die op school spelen maar ook vindt er regelmatig een 'vertaling' plaats tussen de boodschap van een leerling thuis en de feitelijke gebeurtenis op school. Ouders willen uiteraard graag bevestiging of verificatie van wat er is voorgevallen met hun zoon of dochter op school of in de klas.

De overgang van de basisschool naar het Voortgezet Onderwijs betekent een grote verandering voor ouders die graag willen weten hoe het gaat met hun kind op school. In het VO zijn er behalve een klassenmentor, soms een medewerker van het Interne Ondersteunings Team en een teamleider, ook nog vele vakdocenten die hun kind lesgeven. Dit maakt het voor ouders soms lastig inzichtelijk te krijgen wat er gebeurt op school. De klassenmentor is altijd het eerste aanspreekpunt.

Omdat het beantwoorden van de mails en andere vormen van communicatie veel tijd vergen van de mentor en de ouders tegelijkertijd goed op de hoogte dienen te worden gehouden van wat er speelt op school of in de mentorklas, is het van belang om goede en heldere afspraken te maken rondom de communicatie. Dit om te voorkomen dat er onduidelijkheid kan ontstaan over wederzijdse verwachtingen.

Het onderstaande protocol met daarin afspraken rondom de communicatie tussen ouders en de klassenmentor is tot stand gekomen met medewerking van de oudercommissie van de Helperbrink en feedback van mentoren en leerkrachten:

Rol van de mentor:

De mentor heeft de taak de ouders op de hoogte te houden van de zaken die spelen op school. Te denken valt hierbij aan de toetsweek, het toetsrooster, kamp en excursies, eventueel nieuws over de mentorklas, uitnodigingen voor de mentorspreekavond en feedback van het Interne Ondersteunings Team (IOT). In veel gevallen is de mentor een doorgeefluik naar de vakdocent. Ook kan een mentor melding maken bij de ouders over de zorg voor een leerling wat betreft gedrag of gezondheid.

Vooraf in de eerste periode van het eerste leerjaar is de behoefte van ouders aan informatie groot.

De mentor vertelt voor de voorstelavond van jaar 1 de manier van communicatie.

Als de vraag ook beantwoord kan worden bij de eerstvolgende mentorspreekavond, wordt dit door de mentor teruggekoppeld aan de ouders.

Antwoorden op mails:

De mentor reageert binnen vier werkdagen op mails van ouders, hetzij telefonisch of via de mail.

De mentor of vakdocent verstuurt of beantwoordt na 19.00 uur geen mails meer. Dit geldt ook voor telefoonverkeer (zeer dringende berichten uiteraard uitgezonderd).

De mentor gebruikt niet de whatsapp voor professionele mentorberichten naar ouders maar gebruikt de werkmail.

Ouders:

De ouders worden geïnformeerd door de mentor over de wijze van communicatie op een voorstelavond. Ouders hebben recht op informatie maar zijn zich tegelijkertijd ook bewust van de urgentie van hun vraag. Leerlingen kunnen in veel gevallen ook op school even langs de mentor gaan met hun vraag. De mentor is als aanspreekpunt voor leerlingen altijd laagdrempelig.

De mentor is bij mailverkeer scharnierpunt naar het IOT, vakdocent of teamleider.

In de eerste klas, vooral in de eerste periode van het schooljaar is de informatievoorziening door de mentor naar de ouders toe hoger en frequenter dan in periode 2 en 3. Ouders hebben na de laagdrempelige basisschoolperiode behoefte aan informatie. De overgang van basisschool naar VO is voor veel ouders en leerling een niet te onderschatten spannende periode.

Veel informatie die ouders nodig hebben (vakanties, lessentabellen, lestijden enz) is ook te vinden op de website van school of in de schoolgids. De ouder kijkt eerst op de website/in schoolgids of daar de gevraagde informatie is te vinden.

Mails worden uitsluitend gestuurd naar het werkmailadres van de mentor.

Ouders en mentoren gebruiken niet de Whatsapp voor professioneel contact over schoolzaken.

Er zijn in het schooljaar ook drie mentorspreekavonden. Sommige vragen kunnen dan ook door de mentor beantwoord worden. Voor vragen aan de vakdocent zijn er twee docentenspreekavonden.