

Communicatieplan



Instemming MT: 2018-10-18

Instemming Team: 2018-11-22

OBS De Eshoek

29-09-2019

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Het doel	4
2.1 Doelgroepen	4
3. Hoe communiceren wij?.....	5
3.1 Interne communicatie (directie-leerkrachten-onderwijsondersteunend personeel).....	5
3.2 Communicatie in probleemsituaties	5
3.3 Communicatie tijdens calamiteiten	6
4. Communicatiemiddelen	7
4.1 Mondelinge communicatie	7
4.2. Non-verbale communicatie	7
4.3. Schriftelijke communicatie (ook digitaal).....	7
5. Overige communicatie	9

1. Inleiding

Basisschool De Eshoek heeft te maken met verschillende groepen betrokkenen zoals kinderen, directie, leerkrachten, medewerkers, ouders, bestuur, staf, medezeggenschapsraad en ouderraad. Daarnaast zijn er nog externe partijen zoals de gemeente of andere scholen. Al deze groepen hebben eigen wensen en behoeften als het gaat om informatie. Om de informatie-uitwisseling tussen al deze groepen betrokkenen zo goed mogelijk te laten verlopen, heeft De Eshoek dit communicatieplan opgesteld.

Communicatie is afkomstig van het Latijnse woord “communicare”. Letterlijk betekent dit: het met iemand gemeenschappelijk overleggen, meedelen, met iemand omgaan. Communicatie is dus het doorgeven van meningen en berichten aan anderen, ofwel het overdragen van informatie. Vanuit de visie om informatie over te dragen van de een naar de ander kan je communicatie verdelen in de volgende drie categorieën:

- Informeren
- Discussiëren
- Het voeren van een dialoog

Het doel van informeren is de boodschap over te brengen van zender naar ontvanger. De één informeert de ander. De discussie wordt voornamelijk gekenmerkt door het overtuigen van de ander en het winnen van de ander voor het eigen standpunt. De dialoog is een zuivere vorm van discussie en kenmerkt zich door het samen willen bereiken van een standpunt. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarin betrokkenen van mening blijven verschillen. Ook dan zal De Eshoek haar inzet blijven leveren om de communicatie zorgvuldig te laten verlopen. Dit communicatieplan is een ontwikkeldocument dat bijtijds en structureel binnen de geledingen van de school wordt besproken en geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Het communicatieplan is geplaatst op de website van De Eshoek (www.eshoek.nl). Zo kan elke betrokkene goed geïnformeerd blijven.

Stichting PrimAH heeft de veranderingen omtrent de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) die op 25 mei 2018 in werking is getreden gerealiseerd. Er is een Beleidsplan IBP opgesteld. Dit beleidsstuk is aangevuld met diverse procedures. Voor deze documenten verwijzen we naar de website van Stichting PrimAH: www.primah.org

2. Het doel

Het doel van dit communicatieplan is het optimaliseren en vastleggen van vormen hoe er binnen De Eshoek wordt gecommuniceerd, welke middelen hiervoor worden gebruikt en welke afspraken in deze context zijn gemaakt. Het gaat onder andere om:

- Communicatie tussen De Eshoek en de ouders
- Communicatie tussen De Eshoek en de klassenouder(s)
- Communicatie tussen De Eshoek en Skid (bso)
- Communicatie tussen de directeur en de leerkrachten en medewerkers
- Communicatie tussen Directeur-Bestuurder en de directeur
- Communicatie tussen Directeur-Bestuurder en de medezeggenschapsraad (MR)
- Communicatie tussen de ouderraad (OR) en de ouders
- Communicatie tussen De Eshoek en de externe omgeving

Het doel van de interne communicatie is:

- Beleid vertalen naar medewerkers; Het is belangrijk dat iedereen weet wat de school voor staat en wat de visie, missie en doelen zijn
- Identificatie met de organisatie versterken; Jezelf herkennen in de school, ik doe er toe in deze school
- Motivatie van medewerkers bevorderen; Je verantwoordelijk voelen
- Een efficiënte informatiestructuur scheppen; Interne communicatie is gekoppeld aan de cultuur en structuur van de school

2.1 Doelgroepen

De boodschap aan de onderscheiden doelgroepen kan voor de ene groep anders zijn dan voor de andere groep. Ook het tijdstip waarop de informatie wordt verspreid. Een en ander is o.a. afhankelijk van hetgeen je met een bepaalde boodschap wilt bereiken: b.v. informeren, enthousiasmeren, overtuigen, besluitvorming of advies.

De onderscheiden doelgroepen zijn:

- Ouders
- Leerlingen
- Directeur-Bestuurder
- Medewerkers Stafbureau
- Directeur
- Personeelsleden
- Medezeggenschapsraad
- Ouderraad
- Buitenschoolse opvang
- Externe omgeving (o.a. Gemeente, gebruikers van ruimten in de school)

3. Hoe communiceren wij?

Voor de ouders is vooral de communicatie over hun eigen kind(-eren) en het onderwijs van belang. Op welk domein communicatie nu ook aan de orde is, altijd moet een aantal basisprincipes in acht worden genomen. Dit verhoogt de kans van slagen op een goed gesprek.

De basisprincipes zijn:

- De regel 'luisteren, samenvatten en doorvragen' de zgn. LSD regel
 - Actief naar elkaar luisteren en elkaar proberen te begrijpen.
 - Sta open voor de ander en laat (non)verbaal merken dat je belangstelling hebt voor de ander.
 - Samenvatten. Beknopte weergave van hetgeen je de ander hoorde zeggen, liefst in eigen woorden. Het is een test om na te gaan of je goed hebt geluisterd.
- Elkaar serieus nemen
- Waarderen en respecteren van verschillen en vaardigheden
- Eerlijkheid
- Vertrouwen. Zorg voor een sfeer van veiligheid en vertrouwen
- Wees vriendelijk, ontvankelijk en respectvol
- Probeer rustig te zijn
- Kies het juiste moment, de juiste vorm en de juiste inhoud (taal, woordgebruik)
- Streef hetzelfde doel na (afspraken maken tussen ouders en leerkracht(en))

3.1 Interne communicatie (directie-leerkrachten-onderwijsondersteunend personeel)

Als professional die dagelijks veel contacten heeft is het van belang om over een basishouding te beschikken, die in de praktijk (beroepshouding) tot uiting komt: reëel zelfbeeld, zelfvertrouwen, goed feedback kunnen geven, verantwoordelijkheid kunnen en durven nemen, zelfreflectie en empathie.

3.2 Communicatie in probleemsituaties

Bij een problematische situatie (irritaties, verwijten, klachten, problemen, slecht nieuws, boosheid, verdriet, geweld, etc.) speelt de directeur een belangrijke rol.

Kenmerken van een slechte communicatie zijn:

- Conflicten door gebrek aan communicatie
- Plannen worden te langzaam teruggekoppeld
- Geen bereidheid tot veranderen
- Gemeenschappelijke vertrekpunten zijn niet duidelijk
- Teveel inefficiënte vergaderingen
- Er is teveel informatie vertrekt; overload – belangrijke berichten vallen net meer op

De volgende afspraken worden gehanteerd:

1. Betrokken personen trachten (eerst) zelf uit het probleem te komen en nemen de basisprincipes van een goede communicatie in acht. Wordt een probleem door de ouders aangekaart bij de directeur, dan verwijst de directie terug naar de leerkracht(en) in kwestie. Van de gesprekken leerkracht-ouders wordt altijd een aantekening gemaakt in Planb₂.
2. Komen de partijen, na een aantal gesprekken niet tot elkaar, dan wordt de directeur op de hoogte gebracht, in eerste instantie door de leerkracht.
3. De directeur tracht betrokken partijen tot elkaar te brengen en wijst de betrokkenen op de basisprincipes. Het inlassen van een pauze kan goed werken, de eerste emoties zijn dan hopelijk verdwenen.
4. Bij het aanhouden van de moeilijke situatie intervenueert de directeur: Hij/zij analyseert de situatie, trekt conclusies en plant een (vervolg)gesprek met de betrokken partijen, waarbij hij/zij als gespreksleider, toehoorder of als observator fungeert.
5. Bij aanhoudende moeilijkheid kan de directeur een externe partij consulteren, die eventueel aan een (vervolg)gesprek deelneemt. Van een probleemgesprek wordt een kort verslag gemaakt door de leerkracht of een derde partij, waarin duidelijke en concrete afspraken worden vermeld. In het geval er met bepaalde ouders meerdere gesprekken zijn refereert de betrokkene van school altijd aan de afspraken van het vorige gesprek (vastgelegd in Planb₂).

3.3 Communicatie tijdens calamiteiten

Als de school geconfronteerd wordt met een ramp, een ongeval, een vermissing of het overlijden van een leerling, collega of ouder, moet er snel en goed gehandeld worden. Dat valt niet altijd mee en het is dan essentieel om in elk geval de draaiboeken voor calamiteiten (zoals protocol rouw en ernstige ongevallen, weercode, ontruimingsplan, veiligheidsplan -in ontwikkeling-) te hanteren waarin aandachtspunten, afspraken en acties zijn aangegeven. De directeur is degene die de leiding heeft indien er calamiteiten op school zijn. De directeur stelt zo snel mogelijk een crisisteam op.

4. Communicatiemiddelen

Communicatie gebeurt langs drie hoofdlijnen: mondeling, schriftelijk (ook digitaal) en non-verbaal.

4.1 Mondelinge communicatie

Informele/incidentele mondelinge communicatie vindt dagelijks plaats tussen kinderen, leerkrachten, directeur, ouders en externen.

- Structurele (formele) mondelinge communicatie vindt plaats:
 - Tijdens ouder- en kindgesprekken, waaronder de startgesprekken en de voortgangsgesprekken n.a.v. de schoolvorderingen van de leerling(en)
 - Tijdens bouw- en teamvergaderingen, MT overleg, DIBO (directieberaad), ouderraad, medezeggenschapsraad
 - Tijdens SchoolZorgTeam overleg
 - Tijdens bijeenkomsten Actieplannen
 - Tijdens groeps- en leerlingenbesprekingen
 - Tijdens overleg PrimAH Expertise Team (PET)
 - Tijdens overleg PrimAH ICT Team (PIT)
 - Tijdens geplande feedbackmomenten
 - Tijdens ouder-, informatie- en thema-avonden
 - Tijdens intake- en exitgesprekken
 - Tijdens overleg bij het koffiezetapparaat

Gesprekken eindigen altijd met reflectieve vragen als, “hoe vond u het gesprek? Is uw bespreekpunt voldoende beantwoord?” Is de communicatie expliciet op verzoek van iemand uit de school(geleding), dan zijn vragen omtrent te maken afspraken, en/of oplossingsgerichte vragen van belang. Tevens wordt er een gespreksverslag of worden er notulen gemaakt. Elk gesprek wordt afgesloten met de vraag of er een vervolg noodzakelijk is en er wordt een (eind) datum bepaald waarop het antwoord, de oplossing, een reflectie of dergelijke uitgewisseld wordt.

4.2. Non-verbale communicatie

Het non-verbale gedrag van de gesprekspartner(s) bepaalt in hoge mate hoe we de letterlijke boodschap (informatie) van iemand interpreteren. Ook is het non-verbale gedrag vaak bepalend voor de manier waarop we zelf weer op een boodschap reageren. Non-verbale signalen kunnen aanwijzingen geven van hoe iemand in het gesprek staat. Alle betrokkenen proberen zich hiervan bewust te zijn.

4.3. Schriftelijke communicatie (ook digitaal)

Schriftelijke communicatie/ informatie vindt plaats via:

- **PrimAHnet**, ons eigen communicatieplatform aangepast aan de behoeften en vereisten van De Eshoek en Stichting PrimAH. PrimAHnet levert een efficiënte communicatie met medewerkers. Hier heeft alle informatie, zoals agenda, notulen, werkdocumenten en beleidsplannen voor alle groeperingen (zoals ICT, MT, IB, directie, team) binnen de organisatie een plaats.
- **Memo's** met informatie voor de medewerkers.
- **Het ouderportal Mijnschoolinfo** is het communicatiekanaal tussen school (leerkracht) en ouders. Ouders vinden hier de kalender, email account, brieven e.d.
- **Nieuwsbrieven** met informatie voor de ouders.

- **Website.** Informatie van en over school, kinderen, groepen en geledingen. De website bevat alle informatie over het lopende schooljaar en geeft antwoord op o.a. de vraag, wat ouders van de school mogen verwachten.
- **Mededelingenbord** voor ouders bij de groepen 1 en 2.
- **Scholen op de kaart** voor externen
- **Prikborden** van/voor externen.

5. Overige communicatie

Eenmaal in de 4 jaar wordt door middel van een enquête de mening van de ouders gepeild om een beeld te krijgen over de kwaliteit van de communicatie van de school. Daarnaast wordt er met enige regelmaat een ouderplatform georganiseerd waar visie stellende uitspraken van De Eshoek besproken worden. In juni 2019 is tijdens een werkvorm met ouders de volgende informatie opgehaald:

Op de Eshoek communiceren en werken wij op een respectvolle wijze.

Communicatie is transparant
Communicatie is duidelijk; het is helder wat de vervolgstappen zijn (met name ook bij welzijn van kinderen)
Groepsamenstelling gewoon goed en bedacht uitgevoerd
Goeie communicatie/samenwerking begeleiding bij zorgleerlingen
Mijn schoolinfo ideaal
Leerkrachten zijn goed benaderbaar
Kijken in de klas en informatieavonden
Ouderplatform prettig
Overdracht over leerlingen tussen leerkrachten gaat niet altijd goed
Niet altijd juiste "tools" voor communicatie aanwezig (Apps vanuit klassenouders)
Veel verschil tussen klassenouders, terwijl ze cruciaal zijn voor verbinding ouder-school
Info nieuwe ouder niet altijd duidelijk te vinden (bijv. hoe & wat verjaardagen)
Leerkrachten zijn niet allemaal goed benaderbaar

Actie 1: Tijdens teammomenten bespreekt het team de rode aandachtspunten en zoekt naar gezamenlijke verbeteringen.

Actie 2: Het volledige team neemt deel aan een studie- en trainingsdag communicatie in november 2019.

Actie 3: In de maandelijkse nieuwsbrief regelmatig een artikel schrijven over schoolinformatie en schoolafspraken.

Actie 4: Aandacht voor de website hoog op de agenda houden voor ouders.

Actie 5: Richtlijn met de klassenouder(s) bespreken, daarin aandacht voor communicatie via Mijnschoolinfo, geen gebruik groepsapp en email-etiquette.