



Communicatieplan ouders

Datum	Omschrijving	Door
29-09-2020	Laatste versie	HdR
30-10-2025	Concept met aanpassingen	AD
15-12-2025	Vastgesteld	AD

Inhoud

In het kort	3
Waarom dit document	3
Bereikbaarheid	3
Waarvoor neemt u contact op met wie	3
Hoe communiceren wij	4
Communicatiemiddelen voor ouders	4
Privacy en AVG (kort uitgelegd).....	5
Bijlage 1: Communicatiemiddelen per gesprekspartner	6
Bijlage 2: Communicatiematrix	9
Bijlage 3: Taken en verantwoordelijkheden.....	9
Bijlage 4: AVG en privacy (uitgebreide uitleg)	10

In het kort

Zo communiceren wij met ouders:

- Groepsleiding is altijd het eerste aanspreekpunt voor vragen over uw kind
- We communiceren via Social Schools
- Voor spoed of gevoelige zaken is er telefonisch contact of een gesprek op school
- We zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 16.00 uur (met uitzondering van communicatie met spoed)
- We gaan zorgvuldig om met privacy en persoonsgegevens.

Bij zorgen of onenigheid:

- We lossen dit het liefst samen op in een gesprek.
- Lukt dat niet, dan volgt een duidelijke stap-voor-stap route (zie verderop).

Waarom dit document

Goede communicatie helpt om samen te werken aan de ontwikkeling van uw kind.

Dit document legt uit hoe Kiem communiceert met ouders. Zo weet u:

- bij wie en wanneer u terecht kunt
- hoe en wanneer we communiceren
- wat u van ons kunt verwachten

Bereikbaarheid

Telefonisch Kiem is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 8.00 tot 16.00

Social Schools Berichten versturen en ontvangen van/naar groepsleiding op maandag t/m vrijdag tussen 8.15 en 16.15

Mail Antwoord ontvangt u binnen twee werkdagen tussen 8.15 en 16.15

Medewerkers met lesgevende taken zijn bereikbaar tijdens hun werktijden (8.15-16.15) op schooldagen. Buiten deze tijden geldt het recht op onbereikbaarheid (CAO) en is het mogelijk dat u geen reactie ontvangt. Voor medewerkers zonder lesgevende taken kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt. Bij noodgevallen volgt de school de vastgestelde noodprocedure (zie pagina 4).

Waarvoor neemt u contact op met wie

Niveau 1 – Groepsleiding	Altijd eerste aanspreekpunt Dagelijkse zaken Vragen over (de ontwikkeling van) uw kind Kleine zorgen over uw kind
Niveau 2 – Intern begeleider	Complexe zorg- of onderwijsvragen over uw kind
Niveau 3 – Teamleider	Complexe situaties Conflicten Beleidsvragen

Niveau 4 – Directeur

Ernstige of principiële zaken
Crisis
Kan in overleg beschikbaar zijn buiten werktijd

Niveau 5 – Bestuur SPON

Calamiteiten
Mediacommunicatie
Juridische zaken
24/7 bereikbaar via noodprocedure

Noodprocedure (24/7): Alleen voor acute gevaren en calamiteiten

- Directe fysieke gevaren voor leerlingen of medewerkers
- Ongevallen of medische noodgevallen op school
- Brand, inbraak of andere veiligheidsincidenten
- Onverwachte media-aandacht of reputatieschade
- Directeur: Hans de Ruiter, 06-21292758
- Bestuur SPON: via directeur
- Vuistregel: Als de situatie niet kan wachten tot de volgende werkdag EN direct handelen vereist, dan bellen

Hoe communiceren wij

Wij vinden het belangrijk dat communicatie:

- Duidelijk en begrijpelijk is
- Respectvol en professioneel verloopt
- Eerlijk en betrouwbaar is
- Ruimte biedt voor gesprek

Als iets niet duidelijk is: vraag het gerust.

Communicatiemiddelen voor ouders

Ouders/verzorgers		
Communicatiemiddel	Wat	Aandachtspunten
Social Schools	Ziekmeldingen en verlofaanvraag van leerlingen.	Communicatie (verzenden en ontvangen) tussen 8.15 en 16.15.
	Nieuwsberichten en foto's uit de groep, schoolbrede aankondigingen, algemene updates	
	Toestemmingsformulieren	U ontvangt vóór 7.15 bericht van de teamleider, indien leerlingen thuis dienen te blijven. Voor vervangingsbeleid, zie pagina 30 in de schoolgids.
	Afwezigheid groepsleiding, waardoor leerlingen thuis dienen te blijven	

Telefoon	Urgente zaken (indien fysiek niet mogelijk is)	Gebruik voor spoed of gevoelige situaties (nooit emoties via schriftelijke communicatie).
Mondeling/fysiek op school	Oudergesprekken Informatieavond en Inloopavond Afspraken op aanvraag EKEP-overleggen	3x per jaar Jaarlijks Incidenteel op afspraak Alleen met ouders en betrokkenen van leerlingen die bij Rijndam bekend zijn
Mail	Formele berichten met externen en ouders en waar relevant groepsleiding. Gebruik van ZIVVER bij het delen van beveiligde informatie en persoonsgegevens.	Gebruik voor duidelijk gestructureerde informatie of bijlagen.
Website Kiem	Schoolinformatie, waaronder de schoolgids en praktische informatie	
Teams	Indien er online overleggen zijn met ouders en betrokkenen	Verwachtingen vooraf goed afstemmen.

** In het kader van AVG is het niet toegestaan dat ouders/verzorgers en groepsleiding dan wel onderwijsondersteunend personeel elkaars persoonlijke telefoonnummer hebben voor gebruik van professionele communicatie. In lijn met het beleid van onze stichting zijn WhatsApp of vergelijkbare private apps niet toegestaan voor professionele communicatie.*

Privacy en AVG (kort uitgelegd)

- We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens
- Foto's en video's gebruiken we alleen met toestemming
- We gebruiken geen WhatsApp of privékanalen voor schoolzaken
- Gevoelige informatie delen we alleen via beveiligde systemen
- Bij twijfel over privacy: we overleggen eerst met directie

Bijlage 1: Communicatiemiddelen per gesprekspartner

Kiem communiceert met verschillende gesprekspartners:

- ouders/verzorgers of nieuwe ouders
- leerlingen
- teamleden
- Rijndam Revalidatie
- externe partners (zoals gemeente en zorg)

De manier en het moment van communiceren kan verschillen per communicatiedoel.

Ouders/verzorgers		
Communicatiemiddel	Toepassing	Aandachtspunten
Social Schools	Ziekmeldingen en verlofaanvraag van leerlingen. Nieuwsberichten en foto's uit de groep, schoolbrede aankondigingen, algemene updates Toestemmingsformulieren Afwezigheid groepsleiding, waardoor leerlingen thuis dienen te blijven	Communicatie (verzenden en ontvangen) tussen 8.15 en 16.15. U ontvangt vóór 7.15 bericht van de teamleider, indien leerlingen thuis dienen te blijven. Voor vervangingsbeleid, zie pagina 30 in de schoolgids.
Telefoon	Urgente zaken (indien fysiek niet mogelijk is)	Gebruik voor spoed of gevoelige situaties (nooit emoties via schriftelijke communicatie).
Mondeling/fysiek op school	Oudergesprekken Informatieavond en Inloopavond Afspraken op aanvraag EKEP-overleggen	3x per jaar Jaarlijks Incidenteel op afspraak Alleen met ouders en betrokkenen van leerlingen die bij Rijndam bekend zijn
Mail	Formele berichten met externen en ouders en waar relevant groepsleiding. Gebruik van ZIVVER bij het delen van beveiligde informatie en persoonsgegevens.	Gebruik voor duidelijk gestructureerde informatie of bijlagen.
Website Kiem	Schoolinformatie, waaronder de schoolgids, praktische informatie	

Teams	Indien er online overleggen zijn met ouders en betrokkenen	Verwachtingen vooraf goed afstemmen.
--------------	--	--------------------------------------

Nieuwe/toekomstige ouders

Communicatiemiddel	Toepassing	Aandachtspunten
Website Kiem	Schoolinformatie, waaronder de schoolgids, praktische informatie, aanmeldformulier, beschikbaarheid per groep, interesseformulier	
Telefoon	Urgente zaken (indien fysiek niet mogelijk is)	Persoonlijke benadering. Tevens voor gebruik bij spoed of gevoelige situaties (nooit emoties via schriftelijke communicatie).
Mail	Formele berichten met ouders en eventueel externen. Mail over afspraken, kennismaking, informatie. Gebruik van ZIVVER bij het delen van beveiligde informatie en persoonsgegevens.	Gebruik voor duidelijk gestructureerde informatie of bijlagen.
Mondeling/fysiek op school	Oriënterende rondleiding Inschrijving op Kiem Afspraken op aanvraag Kennismakingsmiddag	Meermaals per schooljaar Bij afgifte TLV en inschrijving fysiek op Kiem met Monique Derks. Einde schooljaar
Teams	Indien er online overleggen zijn met ouders en betrokkenen	Verwachtingen vooraf goed afstemmen.

Leerlingen

Communicatiemiddel	Toepassing	Aandachtspunten
Mondeling	Dagelijkse instructie, feedback, leerling gesprek (verbaal en/of met gebaren) Leerlingenraad heeft vergaderingen onder begeleiding	
Bord met dagstructuur in de klas	Dag rooster, aanwezige kinderen en groepsleiding	Er wordt per groep gedifferentieerd met pictogrammen of schriftelijke taal
Digibord	Dagelijkse instructie, onderwijs gerelateerde video's, methode gebruik	

Rijndam Revalidatie (locatie Dordrecht)		
Communicatiemiddel	Toepassing	Aandachtspunten
Mail	Formele berichten met Rijndam personeel en/of externen. Daar waar groepsleiding hiervoor relevant is, worden zij ook in de mailing meegenomen. Gebruik van ZIVVER bij het delen van beveiligde informatie en persoonsgegevens.	Gebruik voor duidelijk gestructureerde informatie of bijlagen.
Mondeling en fysiek	EKEP-overleggen CvdB	Ouders, Kiem en Rijndam Bedrijfsarts van Rijndam sluit aan en de Zorgco
Social Schools	Delen van informatie met korte updates of praktische zaken aan het team en Rijndam.	Beperk het gebruik tot laagdrempelige communicatie.
Informatiebord in hal	Afwezige groepsleiding, medewerkers Gemiva en OpWeg, leerlingen/groepen	Dit wordt elke dag bijgewerkt
Teams	Indien er online overleggen zijn of externe Teams en Kanalen (waar aangemaakt)	

Externe betrokkenen		
Communicatiemiddel	Toepassing	Aandachtspunten
Website Kiem	Informatie over de school, waaronder de schoolgids, praktische informatie, beschikbaarheid per groep	
Telefoon	Urgente zaken (indien fysiek niet mogelijk is), korte vragen en snelle afstemming	Gebruik voor spoed of gevoelige situaties (nooit emoties via schriftelijke communicatie).
Mail	Formele berichten, afspraken en contacten Gebruik van ZIVVER bij het delen van beveiligde informatie en persoonsgegevens.	Gebruik voor duidelijk gestructureerde informatie of bijlagen.
Teams	Indien er online overleggen zijn met ouders en betrokkenen	
Beveiligde platforms	Onder andere Onderwijs Transparant, Kind Kans. Enkel tussen scholen, SWV en Kiem	

** In het kader van AVG is het niet toegestaan dat ouders/verzorgers en groepsleiding dan wel onderwijsondersteunend personeel elkaars persoonlijke telefoonnummer hebben voor gebruik van professionele communicatie. In lijn met het beleid van onze stichting zijn WhatsApp of vergelijkbare private apps niet toegestaan voor professionele communicatie.*

Bijlage 2: Communicatiematrix

Veelvoorkomende communicatiesituaties

Situatie	Gespreks-partner(s)	Middel	Wie	Wanneer	Opmerking
Dagelijkse afwezigheden	Teamleden/ leerlingen	Digitaal informatie bord in hal	Secretariaat/ teamleiders	Voor 8:30	Update bij wijzigingen gedurende de dag
Individuele leerlingzorg	Ouders	Mail/telefoon	Groepsleiding /IB	Binnen 2 werkdagen	Afstemmen met teamleider
Ziekte groepsleiding	Ouders	Social Schools	Teamleider	Voor 7:15	Vermelding indien leerlingen thuis dienen te blijven
Oudergesprek uitnodiging	Ouders	Social Schools	Groepsleiding	2 weken van tevoren	Met concrete tijden en minimaal 2 avonden voorstellen
Vertrouwelijk e externe communicatie	Externe partijen (bij gevoelige info)	Zivver beveiligde mail	Directeur/ teamleiders	Bij vertrouwelijk e zaken	Alleen voor persoonsgegevens of gevoelige informatie
Evaluaties/ rapportages	Ouders	ParnasSys en gesprekken	Groepsleiding	Volgens rapport kalender	In OPP

Bijlage 3: Taken en verantwoordelijkheden

De communicatietaken en -verantwoordelijkheden zijn als volgt:

College van Bestuur SPON

- Eindverantwoordelijk voor alle communicatie op Stichtingsniveau
- Crisismanagement en calamiteitencommunicatie
- Externe communicatie namens de stichting

Directeur Kiem

- Eindverantwoordelijk voor de communicatie op school, zowel intern als extern
- Communicatie met bestuur SPON
- Externe representatie van de school
- Coördinatie van het communicatiebeleid

Teamleiders

- Primair verantwoordelijk voor: Communicatie over onderwijsinhoudelijke zaken, groep overstijgende leerling zaken, teamaangelegenheden
- Coördinatie: Interne en externe communicatie binnen hun verantwoordelijkheidsgebied
- Afstemming: Complexe trajecten en voorlichting over onderwijskundige zaken
- Escalatie: Fungeren als eerste aanspreekpunt bij conflicten of complexe situaties

Groepsleiding en IB'ers

- Primair verantwoordelijk voor: Dagelijkse communicatie met ouders/verzorgers over individuele leerlingen
- Directe communicatie: Met leerlingen over hun ontwikkeling en gedrag
- Afstemming: Eenvoudige zaken met ouders, scholen en ketenpartners

- Doorverwijzing: Complexe of gevoelige zaken naar teamleiders

Commissie voor de Begeleiding (CvdB)

- Leden: IB, MT, SMW, psycholoog, Rijndam arts, jeugdarts Jong JGZ
- Communicatie over complexe leerlingtrajecten
- Professionele advisering aan school en ouders

Medezeggenschapsraad (MR)

- Communicatie met de achterban over alle zaken die te maken hebben met haar wettelijke taak
- Transparantie over MR-besluiten en adviezen
- Informatieverstrekking aan ouders en medewerkers over medezeggenschap

Leerlingenraad

- Communicatie met leerlingen over zaken die hun schoolleven raken
- Verzamelen en doorspelen van leerling meningen en -wensen
- Informatieverstrekking aan leerlingen over democratische participatie
- Samenwerking met directie en MT over leerling gerelateerde beleidsvorming

Bijlage 4: AVG en privacy (uitgebreide uitleg)

In het communicatiebeleid en in de gedragscode en integriteitscode van SPON zijn richtlijnen beschreven voor het beschermen van de privacy van onze medewerkers, leerlingen en ouders. Bij de interne en externe communicatie houden we ons ook aan de wetgeving zoals vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), om de persoonsgegevens van leerlingen en medewerkers te beschermen. We vragen schriftelijke toestemming aan ouders en medewerkers voor het gebruiken en delen van beeldmateriaal (foto en video).

Praktische afspraken:

- Beeldmateriaal: Schriftelijke toestemming van ouders en medewerkers voor foto's en video's
- Geen onveilige kanalen: Geen persoonsgegevens via WhatsApp of persoonlijke e-mail
- Interne communicatie: @spon.nl e-mailadressen kunnen veilig met elkaar communiceren
- Beveiligde platforms: Leerlinggegevens alleen uitwisselen via goedgekeurde beveiligde SWV-platforms (zoals Onderwijs Transparant) of andere door het SWV geautoriseerde systemen
- Beveiligd mailen: Vertrouwelijke informatie naar externe partijen alleen via Zivver (zie richtlijnen hierboven)
- Vertrouwelijke informatie: Alleen delen met bevoegde personen
- Bij twijfel: Eerst overleggen met de directie