

Afspraken rondom het gebruik van e-mail: het mailprotocol.



Het gebruik van e-mail is niet meer weg te denken in de vele vormen van communicatie binnen het Farel College: alle docenten, medewerkers en leerlingen zijn bereikbaar via een emailadres van school en daar wordt ook veelvuldig gebruik van gemaakt om bijvoorbeeld vragen te stellen of mededelingen te doen richting een groep leerlingen.

In toenemende mate hebben we ervaren dat er verschillende verwachtingen zijn rondom het gebruik van e-mail: bijvoorbeeld een leerling die via e-mail een vraag heeft over lesstof en verwacht dat de docent voor de volgende les antwoord geeft; of een ouder die een mail stuurt en verwacht dat er direct antwoord wordt gegeven.

Het is handig om afspraken te maken over hoe wij binnen het Farel omgaan met het sturen en beantwoorden van e-mailberichten. Daarom hebben we in overleg met leerlingen, docenten en ouders een mailprotocol opgesteld. Dit protocol creëert duidelijkheid voor iedereen. Wij willen graag ook u als ouder vertellen wat de afspraken zijn, zodat u weet wat u kunt verwachten en daar ook rekening mee kan houden.

Afspraken in de klas

Iedere docent maakt afspraken met zijn of haar klassen hoe er wordt omgegaan met e-mail. Daarbij wordt besproken wat er wordt verwacht van leerlingen en wat leerlingen kunnen verwachten van de docent. Er wordt duidelijk gemaakt waar de docent wel en geen e-mail over wil ontvangen.

Wanneer mail je wat

Niet iedereen reageert direct of binnen een dag op een e-mail. Dat is prima en hoeft ook niet. We hebben afgesproken dat e-mail binnen drie werkdagen inhoudelijk wordt beantwoord. En lukt dat niet, dan wordt dat binnen die periode ook aangegeven, samen met een datum waarop er wel een antwoord kan worden verwacht.

Wie wordt wanneer gemaïld

In de praktijk ontvangen onze docenten soms e-mails waarin een grote variëteit aan onderwerpen, schrijfstijlen en emoties te lezen zijn. Soms is het lastig om deze e-mail als docent goed te beantwoorden. Daarom is ervoor gekozen het volgende aan te houden:

- Een **vakdocent** wordt gemaïld als het gaat om vragen over lesstof, huiswerk of iets wat in de les is gebeurd.
- De **mentor** wordt gemaïld als het gaat om de persoonlijke situatie van de leerling of zijn/haar omgeving
- De **afdelingsleider** wordt gemaïld voor alle overige zaken

Wij hechten veel waarde aan de professionele ruimte van vakdocenten. Dit betekent dat zij niet inhoudelijk zullen ingaan op e-mailberichten waarin wordt gereageerd op de inhoud van de les, wijze van aanbieden, toetsen of cijfers. De vakdocent zal dit in dat geval ook aangeven. In bepaalde situaties kan een vakdocent de beantwoording overlaten aan de afdelingsleider; bijvoorbeeld als het e-mailbericht als 'klacht' geïnterpreteerd kan worden.

Wat vragen wij van u als ouder?

- Wij vragen u een e-mailbericht aan de juiste persoon te sturen. Hierboven is aangegeven wie u voor welke situatie kunt mailen.
- Hoewel het voor velen van u vanzelfsprekend is, vragen wij u berichten vriendelijk en respectvol te schrijven. We hebben gemerkt in de afgelopen jaren dat e-mailberichten in enkele gevallen bijzonder emotioneel en boos van toon zijn. Dit heeft soms meer impact dan u verwacht. Uiteraard mag u aangeven als u het ergens niet mee eens bent; wij denken echter dat dit goed mogelijk is zonder verwijten en met respect voor school, leerlingen en docenten.