

Heeft u een klacht?

Vrijeschool Ridderspoor vindt het belangrijk dat iedereen zich gehoord en veilig voelt. Meestal helpt een goed gesprek. Soms is dat niet genoeg. Dan kunt u een klacht indienen. Hier leest u **wat u kunt doen en wie u kan helpen**.

Stap 1 – Praat eerst met elkaar



Heeft u een probleem of bent u ontevreden?

- Praat eerst met de leerkracht.
- Komt u er niet uit? Praat dan met de intern begeleider of de schoolleiding.

Vaak wordt het probleem zo opgelost.

Stap 2 – Vraag om hulp



Lukt het niet om samen een oplossing te vinden?

U kunt hulp krijgen van:

- de contactpersoon Rosalina, via: info@vsridderspoor.nl (luistert en legt uit welke stappen mogelijk zijn)
- de vertrouwenspersoon (luistert, geeft advies en helpt u verder)

De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk. Alles wat u vertelt blijft geheim, behalve als de wet iets anders verplicht.

Vertrouwenspersonen:

Maaïke de Vos
maaïke.de.vos@vsridderspoor.nl

Doreth van Vliet
Doreth.vanvliet@vsridderspoor.nl

Stap 3 – Bespreek uw klacht met het bestuur



Is het probleem nog niet opgelost?

Dan kunt u uw klacht bespreken met het bestuur van de stichting. Vraag hierbij hulp van de vertrouwenspersoon of iemand anders.

Neem contact op met het bestuur van Stichting Vrijescholen Zuidwest Nederland, via: a.italianer@vsdenhaag.nl

Stap 4 – Dien een officiële klacht in



Helpt dit ook niet?

Dan kunt u een **officiële klacht** indienen:

- per brief of e-mail
- bij het bestuur van de stichting
- of bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

In uw klacht zet u:

- uw naam en adres,
- wat er is gebeurd,
- wanneer het gebeurde,
- over wie de klacht gaat,
- de datum en uw handtekening.

U dient de klacht in **binnen één jaar** na de gebeurtenis. U krijgt altijd een bevestiging dat uw klacht is ontvangen.

Wat gebeurt er daarna?

- De klacht wordt onderzocht.
- Alle betrokkenen worden gehoord.
- Het bestuur neemt een besluit.

Binnen **vier weken** krijgt u schriftelijk bericht. Soms mag het bestuur deze termijn verlengen.



Basisschool Ridderspoor
Vrijeschool Alphen