Bijlage 16
Klachtenregeling

Document	Klachtenregeling
Auteur	Onderwijsgroep GAVE
Eigenaar	Bestuur Onderwijsgroep GAVE
Beheerder	Onderwijsgroep GAVE
STATUS	**DATUM**
Vastgesteld door bestuur	27-05-2024
Instemming GMR	12-06-2024
Definitief	05-07-2024
Revisiedatum	Juli 2026

Inhoudsopgave

..... 1
Inhoudsopgave 2
Preambule 3
Klachtenregeling 4
Artikel 1: Begripsbepaling 4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening 4
Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon 4
Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling 5
Artikel 5: Het indienen van een klacht 5
Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag 5
Artikel 7: De klachtencommissie 5
Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie 5
Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie 5
Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan 6
Artikel 11: Vertrouwelijkheid 6
Artikel 12: Evaluatie 6
Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling 6
Artikel 14: Overige bepalingen 6
Adressenlijst 7
Algemene toelichting 8
Artikelsgewijze toelichting 9

Preambule

Voor u ligt de modelklachtenregeling, die mede door de GCBO is opgesteld. Deze modelklachten-regeling is toepasbaar voor alle sectoren van het onderwijs. In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

Deze modelklachtenregeling dient in nauwe samenhang te worden gezien met het door het bestuur van de Stichting Hervormde Scholen voor Basisonderwijs vastgestelde Identiteitsprofiel. Dit document is bedoeld als ondersteuning om uit te leggen wat ons identiteitsprofiel is. Daarbij gaat het ook om de gedragsregels: hoe gaan we vanuit de Bijbelse kernwaarden en normen met elkaar om. De grondslag van de school is belangrijk. En dat niet alleen: deze grondslag moet in leer en leven uitgedragen worden door de bij de school betrokkenen, want het is de basis van de identiteit van de school. Dit vraagt om toerusting, vorming en dialoog. Dit dient te worden toegepast als er signalen zijn van onvrede of spanning, die kunnen leiden tot conflicten en het indienen van klachten.

Een belangrijk principe bij de klachtafhandeling is de ‘route van Mattheüs 18’. Dat houdt in dat een conflict eerst onder vier ogen dient te worden uitgesproken. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, meldt dit in principe bij degene die het probleem heeft veroorzaakt. Klager dient eerst indien mogelijk met de betrokkende zelf te spreken om tot een oplossing te komen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school of instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld.

Als dat niet lukt, meldt de klager dit bij de directie en/of zoekt waar nodig hulp of advies bij de Interne of externe vertrouwenspersoon. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid plaats vindt, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van de scholen deel uitmakende van de Stichting Hervormde Scholen voor Basisonderwijs stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school vallende onder het bevoegd gezag van de Stichting Hervormde Scholen voor Basisonderwijs tevens handelende onder Onderwijsgroep GAVE;
2. bevoegd gezag: Stichting Hervormde Scholen voor Basisonderwijs;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 7;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. vertrouwenspersoon: zowel intern als extern is een persoon als bedoeld in artikel 3. Iemand die verbonden is met de school, bij wie je met betrekking tot schoolse zaken terecht kunt;
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 en 7.

Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan voor iedere vestiging tenminste 1 interne vertrouwenspersoon en voor Onderwijsgroep Gave ten minste 1 externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids) relatie tot een medewerker van de school.
4. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat bij het oefenen van deze rol niet in een hiërarchische (afhankelijkheids) relatie tot een medewerker van de school.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. Bij voorkeur eerst beroep doen op bevoegd gezag (of er bemiddeling nodig is), daarna kan de vertrouwenspersoon de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
8. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden door zowel de interne en externe vertrouwenspersonen aan het bevoegd gezag.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
   a. de naam en het adres van de klager;
   b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
   c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
   d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
   e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 7: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 11: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 12: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Onderwijsgroep GAVE'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1-08-2024

De regeling is vastgesteld op 27-05-2024

Adressenlijst

Bevoegd gezag:

Naam	Adres	Telefoon	Email
Stichting Hervormde Scholen voor Basisonderwijs	Postbus 1109 3900 BC Veenendaal	06-40259438	bestuur@gavescholen.nl

Interne Vertrouwenspersonen:

School	Naam	Email
Basisschool TOV	Roos Venema	r.venema@gavescholen.nl
De Bron	Wendy Luteijn Jo-Anne Verhage	w.luteijn@gavescholen.nl j.verhage@gavescholen.nl
Rehobothschool	Anne van Grootheest Jeannette Kleermaker	a.vgrootheest@gavescholen.nl j.kleermaker@gavescholen.nl
Patrimonium school	Mieke Bos Jantine Kwant	m.bos@gavescholen.nl j.kwant@gavescholen.nl

Externe vertrouwenspersoon:

Naam	Email
De heer N. van der Voet	externevertrouwenspersoon@gavescholen.nl
Mevrouw C.W. Schlingmann van de Hoef	externevertrouwenspersoon@gavescholen.nl

Geschillen commissie bijzonder onderwijs

Naam	Adres	Telefoon	Email
Geschillencommissies Gereformeerd schoolonderwijs	Postbus 394 3440 AJ Woerden	070-3861697	info@gcbo.nl

Algemene toelichting

In het primair onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen. Daar waar hij gelezen in de tekst wordt kan ook zij gelezen worden.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 vijfde lid
Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 5, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 achtste lid
Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfkracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 2
Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3
Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.
De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij/zij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling” op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.
Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij/zij kan wel duidelijk maken dat hij/zij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij/zij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon. Afhankelijk van onder meer de grootte van de school kan naast een externe vertrouwenspersoon ook een interne vertrouwenspersoon worden benoemd. Dit kan drempelverlagend zijn. Op dit moment wordt de taak van interne vertrouwenspersoon gecombineerd met de taak van intern begeleider. Bij wisseling van intern begeleider op school wordt deze combinatie uit elkaar gehaald. Na 3 jaar zal deze werkwijze worden geëvalueerd.
De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.
Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 3, eerste lid
De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 3, derde en vierde lid
De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.
De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De interne vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.
Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de interne vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.
Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij/zij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij/zij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.
Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, zesde lid
Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 3, negende lid
De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 5, eerste lid
Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.
Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 6, eerste lid
Een klacht over het (persoonlijk) optreden van een uitvoerend bestuurder kan worden ingediend bij de voorzitter van het toezichthoudende bestuur. Het toezichthoudende bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 6, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandeld maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 9, eerste lid
Deze termijn is voor het primair vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.
Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 10
Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 11
Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 14
Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.