

Dongemond college

School voor vwo - havo - vmbo

Klachtenregeling

College van Bestuur: formeel vastgesteld op: 14-01-2025

Eigenaar: College van Bestuur

Auteur(s): College van Bestuur

Publicatielocatie: Dongemond connect/website Dongemond college

Revisiedatum: september 2028

Revisieprotocol: Na instemming van de
MR wordt de klachtenregeling en klokkenluidersregeling
vastgesteld.



Inhoudsopgave

Artikel 1: Begripsbepaling.....	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening.....	4
Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon	4
Artikel 4: Externe Vertrouwenspersoon	5
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling	6
Artikel 6: Het indienen (en intrekken) van een klacht.....	6
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	6
Artikel 8: De klachtencommissie.....	7
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie.....	7
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie.....	7
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad	7
Artikel 12: Vertrouwelijkheid	8
Artikel 13: Evaluatie	8
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling.....	8
Artikel 15: Overige bepalingen	8
Schema.....	9
Artikelsgewijze toelichting	10



Klachtenregeling Dongemond college

Het bevoegd gezag van Stichting voor Katholiek Voortgezet Onderwijs in het Dongemondgebied stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, 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.

Als klachten in de zin van deze regeling worden niet aangemerkt die klachten waarvoor op grond van een wettelijke regeling een andere voorziening openstaat.

Onder de klachten bedoeld in de vorige volzin worden onder meer begrepen:

- a. die klachten die betrekking hebben op de contractuele relatie tussen
- b. werkgever en werknemer, met uitzondering van de omgangsvormen tussen
- c. werkgever en werknemer.
- d. die klachten waarbij bezwaar of beroep open staat bij de commissie van beroep eindexamens, of een klacht
- e. kan worden ingediend bij de geschillencommissie medezeggenschap, de
- f. geschillencommissie functiewaardering en de geschillencommissie passend
- g. onderwijs;
- h. die klachten die betrekking hebben op de werkwijze van het Dongemond College bij
- i. de verwerking van uw persoonsgegevens;



Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **School:** een school Stichting voor Katholiek Voortgezet Onderwijs in het Dongemondgebied vallende onder bevoegd gezag.
2. **Bevoegd gezag:** het college van bestuur van de Stichting voor het Katholiek Voortgezet Onderwijs in het Dongemondgebied.
3. **Directie:** degene bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust, waaronder de rector en de conrector.
4. **Klachtencommissie:** de commissie als bedoeld in Artikel 8: De klachtencommissie
5. **Klager:** een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (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. **Interne vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in [Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon ten behoeve van \(oud-\)leerlingen en ouders/voogden/verzorgers.](#)
7. **Externe vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in [Artikel 4: Externe vertrouwenspersoon ten behoeve van medewerkers](#) of anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken personen.
8. **Verweerder:** (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, tegen wie een klacht is ingediend.
9. **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 ervaart, neemt contact op met degene die het ervaren 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 direct leidinggevende van degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de desbetreffende 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: Het indienen (en intrekken) van een klacht.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon ten behoeve van (oud-)leerlingen en ouders/voogden/verzorgers

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt (en schorst en ontslaat) na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste drie interne vertrouwenspersonen. De interne vertrouwenspersonen fungeren als aanspreekpunt bij klachten van leerlingen en ouders/voogden/ verzorgers.



2. De interne vertrouwenspersoon wordt benoemd voor een periode van vier jaar en is terstond herbenoembaar.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn/haar taak niet te worden benadeeld.
4. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids-)relatie tot een medewerker van de school.
5. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door externe bemiddeling kan worden opgelost.
6. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De interne 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 interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling en ernstig strafbaar gedrag.
9. De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en heeft tevens een jaarlijkse evaluatie over de functie vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Externe Vertrouwenspersoon ten behoeve van medewerkers of anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken personen

1. Het bevoegd gezag van de school stelt, na overleg met de medezeggenschapsraad, een externe vertrouwenspersoon aan. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk van de school en vervult een vertrouwelijke rol.
2. De externe vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken personen die klachten hebben over zaken zoals ongewenst gedrag, integriteitskwesties, of andere problemen binnen de werkomgeving.
3. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, adviseert over mogelijke vervolgstappen en kan, indien gewenst, ondersteuning bieden bij het indienen van een formele klacht.
4. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en behandelt alle meldingen strikt vertrouwelijk, tenzij de melder expliciet toestemming geeft om informatie te delen of er een wettelijke verplichting tot melding bestaat.
5. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon worden door het bevoegd gezag bekendgemaakt aan alle medewerkers of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken personen.
6. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad een bureau voor vertrouwenspersonen als extern vertrouwenspersoon.
7. De externe vertrouwenspersoon voldoet aan dezelfde regels als de interne vertrouwenspersoon (zie artikel 3.1 t/m 3.10).



8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en heeft tevens een jaarlijkse evaluatie over de functie vertrouwenspersoon

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen, de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen (en intrekken) 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 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.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.
7. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
8. Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directie van de betrokken school mee.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag 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 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor Dongemond college, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft Dongemond college zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO. Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen hier een klacht voorleggen.

Stichting GCBO
Postbus 394
3440 AJ Woerden
Telefoon 070 – 386 16 97
Email: info@gcbo.nl

Website: www.gcbo.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: [Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs | Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs | GCBO](#)

Artikel 9: 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 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen **vier weken** na ontvangst van het advies van de 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 11: Informeren medezeggenschapsraad

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



Artikel 12: 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 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

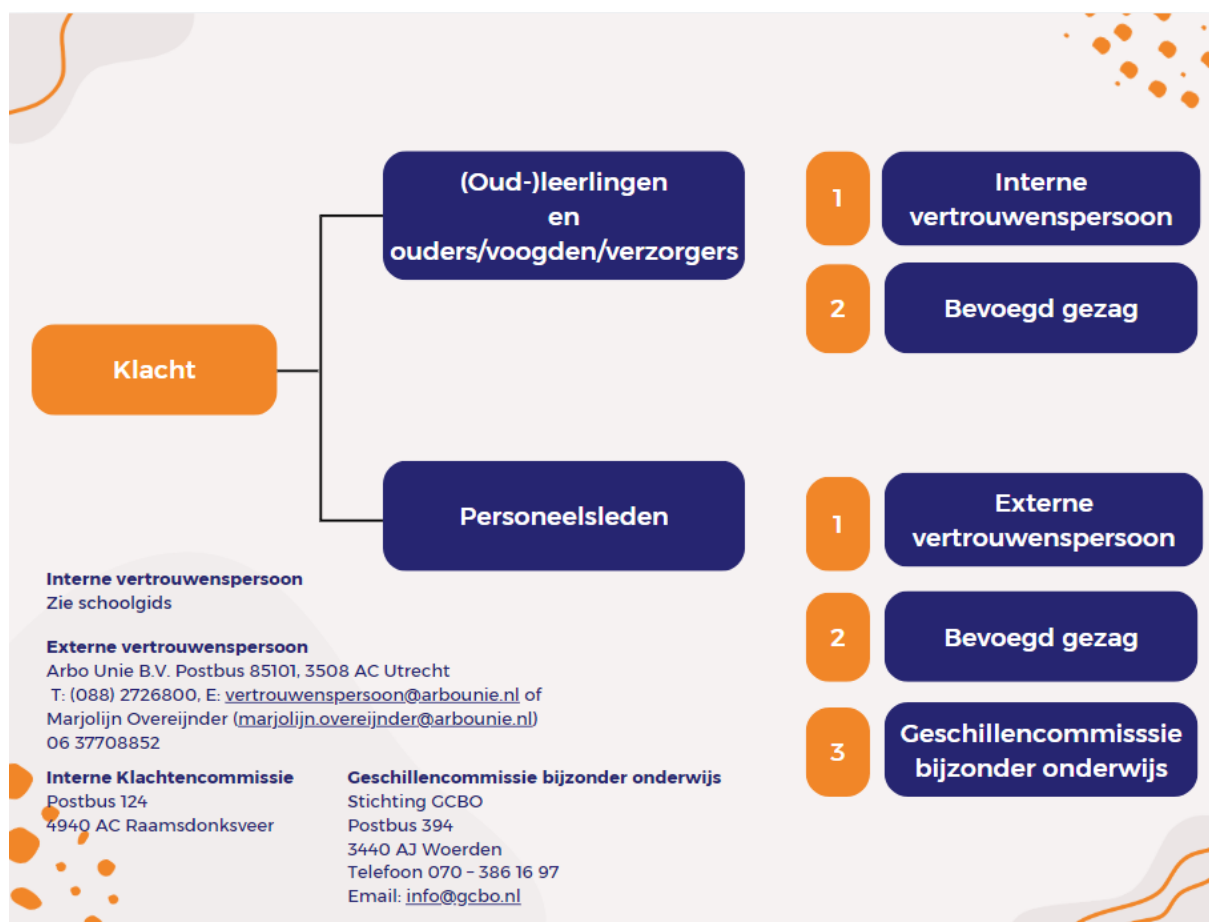
Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Dongemond college'.



Schema





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 6, 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/student. 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 overblijfkraacht, 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/studenten, 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 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 kan wel duidelijk maken dat hij 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 dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling per bevoegd gezag een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. Afhankelijk van onder meer de grootte van de school kan naast een externe vertrouwenspersoon ook een interne vertrouwenspersoon worden benoemd. Dit kan drempelverlagend zijn.

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 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 vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 3, vierde lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directie 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 de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De 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 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 zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij 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 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, vijfde 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 6, 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 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

De Raad van Toezicht heeft binnen de klachtenprocedure alleen een rol als de klachten betrekking hebben op de bestuurlijke integriteit van (een lid van) het College van Bestuur en/of als het grensoverschrijdend gedrag van (een lid van) het College van Bestuur betreft. In voorkomend geval kan de klacht worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in deze klachtenregeling.

Artikel 8, vierde lid

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

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs 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 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Voor het mbo is over de inhoud van deze bepaling niets in de WEB en WOR geregeld. 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 12

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.