



Klachtenregeling IEZO Stichting Islamitische Educatie Zuidoost Nederland

Vastgesteld op 3 oktober 2024

Onderwijs is werken met mensen en soms lopen zaken anders dan verwacht. Iedere leerling, ouder of personeelslid kan ontevreden zijn over bepaalde zaken of gedragingen op en rond de school. We gaan ervan uit dat we de meeste klachten in een gesprek met de leerkracht of andere direct betrokkenen kunnen oplossen. Echter, we erkennen dat sommige situaties complexer zijn en meer formele stappen vereisen. Daarom hebben we binnen onze stichting een klachtenregeling¹ opgesteld die duidelijkheid biedt over hoe klachten worden behandeld en opgelost.

Deze regeling is opgesteld met het oog op transparantie, rechtvaardigheid en respect voor alle betrokkenen, en streeft ernaar een veilige en respectvolle omgeving te waarborgen waarin klachten serieus worden genomen en op een passende manier worden afgehandeld. Zo dragen we bij aan het bevorderen van een cultuur van openheid, verantwoording en voortdurende verbetering binnen onze schoolorganisatie.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van IEZO stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling (naam school of instelling) vallende onder IEZO;
2. bevoegd gezag: IEZO;
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 8.
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;
7. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
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.
10. klachtfunctionaris: degene die in opdracht van het bevoegd gezag klager en verweerder hoort, na het indienen van de klacht, onderzoekt of er nog oplossingsmogelijkheden voorhanden zijn.

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.

¹ Gebaseerd op Modelklachtenregeling Funderend Onderwijs, opgesteld door de PO-Raad en VO-raad in samenwerking met AOb, AVS, CNV, LAKS, Ouders en Onderwijs, Stichting Onderwijsgeschillen en de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs in mei 2021.

3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon of de 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.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging twee interne vertrouwenspersonen.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager definitief een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe 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.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: 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 interne vertrouwenspersonen en de externe 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 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
4. 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.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vierde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
 6. 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.
 7. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school gemeld.
 8. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
 9. Indien een klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, kan het bevoegd gezag besluiten de klacht zelf af te handelen onder de waarborgen zoals vermeld in artikel 7 van deze regeling. Het bevoegd gezag kan de klager ook attent maken op de mogelijke ondersteuning door de vertrouwenspersoon of doorverwijzen naar de Landelijke Klachtencommissie.
 10. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
 11. Als de school of instelling 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.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Indien een klacht is ingediend bij het bevoegd gezag heeft het de voorkeur de klacht zelf af te handelen. Een anonieme klacht kan niet in behandeling worden genomen.
2. Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de notulist. Deze wordt ter goedkeuring aan de klager voorgelegd. Klager kan hierop aanmerkingen maken die in het verslag zullen worden verwerkt dan wel bij het verslag als commentaar zullen worden gevoegd.
5. Het bevoegd gezag handelt de klacht binnen 6 weken af. Het bevoegd gezag kan de afhandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de aangeklaagde(n) op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen en bepaalt daarbij tevens tot welk moment deze voorlopige voorziening duurt.
7. Het bevoegd gezag stelt de klager, de aangeklaagde en de directeur van de desbetreffende school schriftelijk in kennis van de bevindingen van de behandeling van de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
8. Het bevoegd gezag heeft de mogelijkheid de behandeling van de klacht over te dragen aan de klachtfunctionaris. De klachtfunctionaris hoort klager en verweerder en onderzoekt of er oplossingsmogelijkheden voorhanden zijn.
9. De klachtfunctionaris neemt het initiatief tot een bemiddeling of adviseert het bevoegd gezag over de afhandeling van de klacht.
10. De klachtfunctionaris brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
11. Het bevoegd gezag neemt bij de behandeling de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.

12. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop het bevoegd gezag de klacht heeft afgehandeld is de klager te allen tijde gerechtigd alsnog na die afhandeling een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC).

Artikel 8: De klachtencommissie

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

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

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 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 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 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 interne vertrouwenspersonen, de externe vertrouwenspersoon, klachtfunctionaris en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe 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 IEZO'.
3. Deze regeling treedt in werking op 3 oktober 2024.

De regeling is vastgesteld op 3 oktober 2024.

Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast 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 kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder 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.

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 overblijfkraft, 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

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van externe vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de externe vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De externe 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.

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 vertrouwenspersoon.

De externe 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 externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe 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 externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee interne 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 4, eerste lid

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, vierde lid

De externe 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 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 externe 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 4, vijfde lid

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

Artikel 4, achtste lid

De externe 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.

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).

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.