



# Klachtenregeling

Vastgesteld 20 5 2025

# Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Klachtenregeling .....	4
Artikel 1 .....	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening .....	4
Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon .....	4
Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon .....	4
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling .....	5
Artikel 6: Het indienen van een klacht .....	5
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag .....	5
Artikel 8: De geschillen commissie .....	6
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de geschillencommissie .....	6
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de geschillencommissie .....	6
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan .....	6
Artikel 12: Vertrouwelijkheid .....	7
Artikel 13: Evaluatie .....	7
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling .....	7
Artikel 15: Overige bepalingen .....	7
3. Adressen en telefoonnummers .....	8
4. Algemene toelichting .....	9
5. Artikelsgewijze toelichting .....	10
Artikel 1 vijfde lid .....	10
Artikel 1 achtste lid .....	10
Artikel 2 .....	10
Artikel 3 .....	10
Artikel 4 .....	10
Artikel 4, eerste lid .....	11
Artikel 4, vierde lid .....	11
Artikel 4, vijfde lid .....	11
Artikel 4, achtste lid .....	12
Artikel 6, eerste lid .....	12
Artikel 7, eerste lid .....	12
Artikel 7, vierde lid .....	12
Artikel 10, eerste lid .....	12
Artikel 12 .....	12
Artikel 14 .....	12

## **1. Inleiding**

Op onze scholen werken veel mensen nauw met elkaar samen, waaronder ouders, teamleden, kinderen en externe relaties. In een omgeving waar veel verschillende mensen samenwerken, is het begrijpelijk dat er af en toe meningsverschillen, zorgen of klachten kunnen ontstaan. We hechten veel waarde aan het snel oplossen van zorgen of klachten door open en eerlijk met elkaar in gesprek te gaan, begrip te tonen voor elkaars standpunten en ruimte te bieden aan emoties en gevoelens. Door deze benadering kunnen we samen veel situaties goed aanpakken.

Mocht het toch voorkomen dat we niet tot een bevredigende oplossing te komen, dan is het belangrijk dat je weet waar je terecht kunt met een zorg of klacht. Daarom heeft de Montessori Vereniging Haarlemmermeer deze toegankelijke klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure staat open voor iedereen die betrokken is bij onze school.

De klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling funderend onderwijs.

## 2. Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van de Montessori Vereniging Haarlemmermeer stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling vallende onder de Montessori Vereniging Haarlemmermeer.
2. bevoegd gezag: de Montessori Vereniging Haarlemmermeer
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. geschillencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8
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. contactpersoon: 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) 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 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 contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de geschillencommissie als bedoeld in artikel 6.

### Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
3. De contactpersonen van de scholen staan in de adressenlijst, zie hoofdstuk 3. tevens staan de namen in de schoolgids.

### 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. Een externe 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 externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. 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 geschillencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon 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 geschillencommissie 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 geschillencommissie 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 geschillencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de geschillencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de geschillencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde geschillencommissie.

### Artikel 7: 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 (alsnog) de klacht indienen bij de geschillencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de geschillencommissie waarbij de school is aangesloten.

## Artikel 8: De geschillen commissie

Er is een geschillencommissie 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 geschillencommissie voor het bijzonder onderwijs. GCBO, Postbus 394, 3440 AJ, WOERDEN. Tel: 070-3861697. Mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@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 geschillencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:  
[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

## Artikel 9: Informatieverstrekking aan de geschillencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de geschillencommissie 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 geschillencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van geschillencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de geschillencommissie 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 geschillencommissie.

## Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de geschillencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. De medezeggenschapsorganen ontvangen een afschrift van de in art. 10 lid 1 bedoelde brief wanneer de klacht door de geschillencommissie gegrond is verklaard.

## 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 contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon 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 MVH (Montessori Vereniging Haarlemmermeer).
3. Deze regeling treedt in werking op 20-5-2025

De regeling is vastgesteld op 20-5-2025

### 3. Adressen en telefoonnummers

Contact bestuur:

[secretaris@montessori-haarlemmermeer.nl](mailto:secretaris@montessori-haarlemmermeer.nl)

Contactpersoon:

Floriande: Esther van den Oever (directeur) : [bas-bordes@montessori-haarlemmermeer.nl](mailto:bas-bordes@montessori-haarlemmermeer.nl)

1<sup>e</sup> Montessorischool: Mirjam van Haastrecht-Jansen (directeur): [directie-1e@montessori-haarlemmermeer.nl](mailto:directie-1e@montessori-haarlemmermeer.nl)

*Externe vertrouwenspersoon 1801*

Vivian Donker

[v.donker@1801.nl](mailto:v.donker@1801.nl)

*Landelijke geschillencommissie*

Postbus 394

3440 AJ WOERDEN

070-3861697

[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

*Vertrouwensinspecteur*

0900- 1113111 tijdens kantooruren

*Inspectie voor het onderwijs*

[www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

#### **4. Algemene toelichting**

In het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs, het (voortgezet) speciaal onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

In het hoger beroepsonderwijs is het hebben van een klachtenregeling verplicht op grond van de geldende cao.

Deze modelklachtenregeling is toepasbaar voor alle sectoren van het onderwijs.

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.

## 5. 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 geschillencommissie 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 geschillencommissie 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

De contactpersoon 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 contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon 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. 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 externe 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 bestuur 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 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.

#### Artikel 4, eerste lid

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig 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 externe 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 geschillencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De externe 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 geschillencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de externe vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de externe 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 externe vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als externe vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe 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 geschillencommissie 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### Artikel 4, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de geschillencommissie 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 geschillencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de geschillencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de geschillencommissie 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) de uitvoerend bestuurder kan worden ingediend bij de voorzitter van de het toezichthoudend deel van het bestuur.

### Artikel 7, vierde lid

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

### Artikel 14

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