

### **Inleiding**

U bent bij een studieadviseur LVSA geweest en u heeft bezwaren tegen het handelen van die studieadviseur. Dat kan komen omdat u vindt dat de studieadviseur niet voldoende duidelijk is geweest over de gang van zaken of u niet juist heeft bejegend. Het kan ook zijn dat u ontevreden bent over de uitkomst van het contact. In zo'n geval kunt u natuurlijk het beste met de studieadviseur zelf tot een oplossing zien te komen. De LVSA raadt u dan ook aan eerst te proberen met de studieadviseur over uw bezwaren te praten. De studieadviseur dient u in zo'n gesprek duidelijk uit te leggen waarom hij of zij op deze manier heeft gehandeld. Het kan zijn dat de studieadviseur wel goed en volgens de richtlijnen te werk is gegaan, maar dat de uitkomsten en resultaten toch niet aan uw verwachtingen hebben voldaan. Een gesprek kan dan verhelderend werken.

Heeft een studieadviseur naar uw mening onprofessioneel of tegen het goed fatsoen in het algemeen in gehandeld dan kan een klacht worden ingediend.

Buiten de universiteit of hogeschool kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de LVSA, mits de betrokken studieadviseur lid is van de vereniging. Of een studieadviseur LVSA-lid is, is na te vragen bij de LVSA ([www.lvsa.nl](http://www.lvsa.nl)). De klachtencommissie toetst het gedrag c.q. het beroepsmatig handelen van de studieadviseur aan de regels van de LVSA-gedragscode. Deze gedragscode kunt u ook op de website van de LVSA raadplegen. De klachtencommissie zal in het algemeen geen klachten in behandeling nemen waarover nog een procedure loopt bij de betreffende instantie van de universiteit of hoger onderwijsinstelling.

Deze klachtenregeling leidt ertoe dat klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en vastgelegd.

### **Een klacht indienen**

#### Aanleiding tot een klacht

LVSA-leden zijn gehouden aan de regels van de gedragscode en de verenigingstuchtspraak zoals die door de vereniging wordt uitgeoefend. Gaat een studieadviseur in tegen de regels van de gedragscode en voelt iemand zich daardoor rechtstreeks benadeeld, dan kan deze persoon een klacht indienen.

#### De beoordeling van een klacht

Als het tot een klachtenprocedure komt is het zaak dat beide partijen hun visie op de gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft, duidelijk uiteenzetten. In de volgende paragraaf wordt de procedure voor het indienen van een klacht toegelicht.

Een onafhankelijke klachtencommissie doet uitspraak over de vraag of het professionele handelen al dan niet in overeenstemming is met de regels zoals de LVSA die voor een goede beroepsuitoefening hanteert en die zijn vastgelegd in de gedragscode.

### **Terminologie**

#### Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijk stuk gericht tegen een studieadviseur die lid is van de LVSA met betrekking tot zijn/haar handelen tijdens het uitoefenen van zijn/haar beroep.

### Klager en verweerder

Degene die de klacht indient is de 'klager'. De studieadviseur tegen wie een klacht wordt ingediend is de 'verweerder'. Klager en verweerder zijn beiden 'partij' in de klachtprocedure.

### De klachtencommissie

De klachtencommissie wordt gevormd door twee leden van de LVSA en een onafhankelijke jurist. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is verenigbaar met het lidmaatschap van het LVSA-bestuur. De commissie wordt door de ALV benoemd op voordracht van het LVSA-bestuur; zij is verplicht tot strikte geheimhouding van hetgeen haar tijdens de behandeling van een klacht ter kennis komt.

De leden van de klachtencommissie zitten voor vijf jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor eenzelfde periode. De commissie wordt voorgezeten door de onafhankelijke jurist. Een lid van de klachtencommissie is gedwongen zich te verschonen als het een klacht betreft die hemzelf aangaat. De voorzitter van de klachtencommissie kan in dat geval, gehoord het LVSA-bestuur, een tijdelijk lid in de klachtencommissie benoemen. Bij het beëindigen van het LVSA-lidmaatschap eindigt het lidmaatschap van de klachtencommissie.

## **De klachtprocedure**

### Waar wordt de klacht ingediend?

De klacht wordt ingediend bij de voorzitter van het bestuur van de LVSA. Deze zorgt dat de klachtencommissie de klacht binnen twee weken ontvangt. De klachtencommissie is verplicht tot vertrouwelijke omgang met de ingediende klachten.

### Hoe dient men een klacht in?

De klacht kan per mail of per post worden ingediend. Klager of verweerder, kunnen stukken die van belang lijken te zijn voor de behandeling van de klacht, als bijlagen toevoegen (vermeld dit op de klacht). De klacht moet bevatten:

- naam en adres van de klager;
- naam en werkadres van de verweerder;
- een beschrijving van de klacht;
- verwijzing naar de artikelen uit de gedragscode die volgens de klager zijn overtreden;
- de door de klager eerder ondernomen stappen en de daar op betrekking hebbende schriftelijke stukken.

### Hoe worden klachten behandeld?

Allereerst bekijkt de klachtencommissie of de klacht kan worden behandeld. Beoordeeld wordt of de klacht aan de omschrijving van een klacht, zoals hierboven in de paragraaf terminologie is beschreven, voldoet. Als de klacht in behandeling wordt genomen, wordt de betreffende studieadviseur daarover ingelicht en beziet de klachtencommissie allereerst of er nog een minnelijke schikking mogelijk is.

Indien geen minnelijke schikking mogelijk blijkt, wordt de behandeling van de klacht voortgezet. De studieadviseur krijgt dan de mogelijkheid een verweerschrift in te dienen. In het verweerschrift moet worden aangegeven in hoeverre het beroepsmatig handelen in overeenstemming wordt geacht met de regels in de gedragscode. De klager krijgt de gelegenheid op het verweerschrift te reageren. Deze reactie wordt 'repliek' genoemd.

Het laatste woord is aan de verweerder, d.w.z. dat hij of zij met een zogenaamde 'dupliek' nogmaals kan reageren. De termijn waarbinnen klager en verweerder op elkaanders stukken mogen reageren is steeds een maand na ontvangst van de betreffende stukken. Hiervan kan worden afgeweken als daarvoor volgens de klachtencommissie goede argumenten zijn/worden gegeven.

### Welke klachten komen niet voor behandeling in aanmerking?

In ieder geval niet in aanmerking voor behandeling komen:

. Klachten die niet voldoen aan de definitie van klacht in de betekenis bedoeld in deze Klachtenregeling

- claims over financiële schade ten gevolge van het handelen van de studieadviseur;
- klachten over het gedrag van de studieadviseur in zijn/haar privésfeer;
- klachten over gedrag waardoor de klager niet rechtstreeks door het handelen van een studieadviseur is benadeeld.

Een klacht moet worden ingediend binnen een jaar nadat de gebeurtenis waarover geklaagd wordt, zich heeft voorgedaan.

#### Wat gebeurt er met de stukken die tijdens de klachtprocedure worden gebruikt?

Van alle door een partij ingediende stukken wordt een afschrift aan de andere partij gezonden. Deze stukken zijn vertrouwelijk.

#### Mondelinge behandeling

In beginsel vindt er een mondelinge behandeling plaats, waartoe beide partijen worden uitgenodigd, tenzij de klachtencommissie dat niet nodig acht. Partijen worden hierover, onder opgaaf van redenen, door de klachtencommissie ingelicht. De zittingen zijn in principe niet openbaar.

#### Bijstand

Beide partijen mogen zich in de procedure laten bijstaan door een raadsman. Deze behoeft geen advocaat of juridisch adviseur te zijn. De raadsman mag zelf niet als belanghebbende bij de klacht zijn betrokken. Als men zich door een raadsman bij een zitting laat bijstaan, moet dat tijdig voorafgaand aan de zitting worden meegedeeld. Ook moeten zijn/haar naam en adres worden vermeld en wat zijn/haar hoedanigheid is (juridisch adviseur of anderszins).

#### Hoe lang duurt de procedure?

Tussen het tijdstip van het indienen van een klacht en het tijdstip van de uitspraak ligt in beginsel maximaal een periode van drie maanden. De precieze duur is mede afhankelijk van het tempo waarin de stukken worden uitgewisseld.

### **De uitspraak**

De (niet-openbare) uitspraak wordt aan beide partijen verzonden en kan de vorm hebben van,

1. een niet-ontvankelijkverklaring; (de klacht is bijvoorbeeld gericht tegen een studieadviseur die geen lid is van de LVSA);
2. een ongegrondverklaring: de klachtencommissie vindt de klacht niet terecht;
3. een gegrondverklaring: de klachtencommissie vindt de klacht terecht.

Een uitspraak vermeldt de gronden waarop zij berust.

#### Maatregelen als de klacht gegrond is verklaard

Als de klacht gegrond is verklaard kunnen de volgende maatregelen, al dan niet voorwaardelijk, aan de verweerder worden opgelegd:

- a) een waarschuwing,
  - b) een berisping,
  - c) een schorsing van het LVSA-lidmaatschap (de maximale termijn is twee jaar),
  - d) een ontzetting uit het LVSA-lidmaatschap (permanent);
  - e) openbaarmaking van de uitspraak;
  - f) indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft: het informeren van de werkgever.
- Een gegrondverklaring zonder oplegging van een maatregel behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Het is niet mogelijk bezwaar aan te tekenen tegen een uitspraak van de klachtencommissie.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

Bekendmaking regeling

Het LVSA-bestuur draagt zorg voor voldoende bekendmaking van deze regeling, in elk geval door vermelding van de regeling op de website van de LVSA.

Correspondentie over de klacht

Voor het indienen van een klacht en voor andere correspondentie over de klachtenregeling kunt u zich wenden tot:

LVSA - Landelijke Vereniging van Studietoelagen  
t.a.v. de voorzitter (bestuur@LVSA.nl)