

Klachtenregeling Stichting De Gezinsadvocaat

Definities

- De Stichting Gezinsadvocaat: De Stichting Gezinsadvocaat ontwikkelt het instituut “De gezinsadvocaat”, een methode voor scheidingen waarbij een duo, gespecialiseerde scheidingsadvocaat en een gedragswetenschapper, van meet af aan samenwerken om in een regiefunctie en eventuele hieruit volgende werkzaamheden scheidende mensen en hun eventuele kinderen te begeleiden naar een duurzame en bestendige regeling van de gevolgen van de scheiding.
- Gezinsadvocaat: de Gezinsadvocaat is het duo van een gespecialiseerde scheidingsadvocaat en een gedragsdeskundige die volgens de methode als hiervoor aangegeven werken.

1. Klacht over gezinsadvocaat

Heeft een cliënt een klacht tegen een gezinsadvocaat, dan kan de cliënt een klacht indienen bij de stichting De Gezinsadvocaat.

2. Termijn indienen klacht

De cliënt (hierna: “klager”) dient de klacht in binnen een jaar gerekend vanaf het tijdstip dat de gebeurtenis waarover geklaagd wordt bij de klager bekend is of redelijkerwijs geacht moet worden bekend te zijn geweest.

3. Op welke manier indienen klacht

De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretariaat van het bestuur van de stichting De Gezinsadvocaat. De contactgegevens zijn: elsdewild@gezinsadvocaat.nl. De secretaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en stuurt de klager daarbij een exemplaar van deze klachtenregeling en het klachtenreglement. Deze klachtenregeling biedt de mogelijkheid van een gesprek om tot een oplossing te komen. Het klachtenreglement is het reglement dat in werking treedt nadat de klachtenregeling is doorlopen en niet tot een oplossing heeft geleid en/of indien door klager of beklaagde wordt afgezien van een gesprek.

4. Wat gebeurt er met de klacht

De secretaris stuurt de klacht door aan de gezinsadvocaat tegen wie de klacht gericht is en stuurt daarbij een exemplaar van deze klachtenregeling en het klachtenreglement.

5. Reactie gezinsadvocaat

De gezinsadvocaat kan binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk reageren op de klacht. De gezinsadvocaat stuurt de reactie aan de secretaris van de stichting De Gezinsadvocaat. De secretaris stuurt deze reactie door aan de klager.

6. Gevolgen geen reactie gezinsadvocaat

Indien de gezinsadvocaat niet binnen zes weken schriftelijk op de klacht heeft gereageerd, laat de secretaris van de Stichting De Gezinsadvocaat dit aan de klager weten.

7. Uitnodiging en doel gesprek tussen de klager en de gezinsadvocaat

Na ommekomst van de termijn van 6 weken of na ontvangst van de reactie van de gezinsadvocaat, nodigt de secretaris van de Stichting De Gezinsadvocaat de klager en de gezinsadvocaat uit voor een gesprek samen met twee bestuursleden van de Stichting De Gezinsadvocaat. Het doel van dat gesprek is de klacht oplossen.

8. Gevolgen wel/geen oplossing door het gesprek

Indien het gesprek leidt tot een oplossing, bevestigt de secretaris deze oplossing schriftelijk aan de klager en de gezinsadvocaat. Als het gesprek geen oplossing brengt, kunnen de deelnemers niet gehouden worden aan wat tijdens het gesprek is gezegd. Er wordt geen verslag van het gesprek gemaakt.

9. Gevolgen geen gebruik maken van de mogelijkheid van een gesprek

De klager en de gezinsadvocaat kunnen de secretaris laten weten geen gebruik te maken van de uitnodiging voor het gesprek.

10. Gevolgen geen gesprek of geen oplossing

Als de klager afziet van een gesprek of het gesprek niet tot een oplossing leidt, kan de klager binnen 6 maanden na beëindiging van de klachtenregeling, een klacht indienen bij de klachtencommissie van de Stichting De Gezinsadvocaat.

11. Nederlandse taal

De behandeling van een klacht volgens dit klachtenreglement gebeurt in de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk. De klager kan tijdens het gesprek op eigen kosten gebruik maken van een tolk.

12. Ingangsdatum van dit reglement

Dit reglement is per 1 juli 2025 van kracht.