

KLACHTENREGELING MEDIATION vFAS

1. Klacht over mediation

Heeft een cliënt een klacht tegen een vFAS advocaat-mediator en gaat het over mediation? Dan kan de cliënt een klacht indienen bij de vFAS. Als het niet over mediation gaat, kan er geen klacht bij de vFAS worden ingediend. In dat geval kunt de klacht indienen bij de Nederlandse Orde van Advocaten.

2. Termijn indienen klacht

De cliënt (hierna: "klager") dient de klacht in binnen drie jaar na de dag waarop de klacht over de advocaat-mediator betrekking heeft. Het gaat dan om handelen of het nalaten daarvan van de advocaat-mediator. Het kan ook zijn dat de gevolgen van het handelen of nalaten van de advocaat-mediator na drie jaar bekend worden. Als dat het geval is, dan kan de klager de klacht indienen binnen een jaar nadat de gevolgen bekend zijn geworden.

3. Op welke manier klacht indienen

De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van het bestuur van de vereniging. De contactgegevens zijn: info@verenigingfas.nl. De secretaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en stuurt de klager daarbij een exemplaar van dit klachtenreglement.

4. Wat gebeurt er met de klacht

De secretaris stuurt de klacht door aan de vFAS advocaat-mediator tegen wie de klacht gericht is (hierna ook: "lid") en stuurt daarbij een exemplaar van dit klachtenreglement.

5. Reactie vFAS advocaat-mediator

Het lid kan binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk reageren op de klacht. Het lid stuurt de reactie aan de secretaris van de vFAS. De secretaris stuurt deze reactie door aan de klager.

6. Gevolgen geen reactie vFAS advocaat-mediator

Als het lid niet binnen zes weken schriftelijk op de klacht heeft gereageerd, laat de secretaris van de vFAS dit aan de klager weten.

7. Uitnodiging en doel gesprek tussen de klager en de vFAS advocaat-mediator

Na ontvangst van de reactie van het lid, nodigt de secretaris van de vFAS de klager en het lid uit voor een gesprek samen met een van de bestuursleden van de vFAS. Het doel van dat gesprek is de klacht oplossen.

8. Gevolgen wel/geen oplossing door het gesprek

Als het gesprek leidt tot een oplossing, bevestigt de secretaris deze oplossing schriftelijk aan de klager en het lid. 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 het lid 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, dan kan de klager een klacht indienen bij de Raad van Tucht, zoals bedoeld in artikel 1-j van de statuten van de vereniging.

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 13 juni 2024 van kracht.