

Klachtenregeling Van Hooijdonk Arbitration 1 mei 2025

Dit is de klachtenregeling van **Van Hooijdonk Arbitration**. Deze is van toepassing op de werkzaamheden van Van Hooijdonk Arbitration (een eenmanszaak) en mr. Marieke van Hooijdonk (gezamenlijk “**Van Hooijdonk**”).

Daarmee wordt voldaan aan de verplichting die is neergelegd in artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klager als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *Klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een Klacht kenbaar maakt;
- *Klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de Klacht.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Hooijdonk en de cliënt.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om Klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten van Klagers vast te stellen;
- c. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat een klachtenregeling van toepassing is op de dienstverlening.

2. Van Hooijdonk heeft in de algemene voorwaarden verwezen naar deze klachtenregeling. De klachtenregeling staat op de website van Van Hooijdonk, en wordt tevens op verzoek toegestuurd.
3. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden door middel van arbitrage conform de regels van het Nederlands Arbitrageinstituut beslecht. De plaats van arbitrage is Amsterdam, Nederlands recht is van toepassing en het geschil zal worden beslist door drie arbiters. De Klager en Van Hooijdonk zullen elk een arbiter benoemen, en deze arbiters zullen gezamenlijk, na het verkrijgen van input van partijen, een voorzitter benoemen.

Artikel 5 – Klachtprocedure

1. Indien een Klager Van Hooijdonk benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar mr. W.H. van Baren, advocaat te Amsterdam, die daarmee optreedt als de Klachtenfunctionaris.

De contactgegevens van mr. Van Baren zijn:

Mr. W.H. van Baren

Email: willem.vanbaren@arbitration.nl

Telefoon: 0651 289 402

2. De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht en stelt de Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de Klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
4. De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier weken na ontvangst van de Klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de Klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
5. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
4. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 – Klachtregistratie

1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De Klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen besproken.

* * *