



KANTOORKLACHTENREGELING – MIO LAW & LEGAL

ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALINGEN

1. In deze kantoorklachtenregeling 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 een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
 - klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 2: TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen MiO Law & Legal en de cliënt.
2. Iedere advocaat van MiO Law & Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

ARTIKEL 3: TERMIJN INDIENING KLACHT EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

1. De cliënt dient een klacht binnen drie maanden na het moment, waarop de cliënt kennisnam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven, in te dienen overeenkomstig artikel 4 of 5 van deze kantoorklachtenregeling.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

ARTIKEL 4: MINNELIJKE OPLOSSING

1. De cliënt kan een klacht eerst indienen bij de behandelend advocaat. In dat geval zal de behandelend advocaat samen met de cliënt tot een oplossing trachten te komen al dan niet na tussenkomst van de in artikel 5 lid 1 van deze kantoorklachtenregeling genoemde klachtenfunctionaris. Indien de behandelend advocaat met de cliënt niet tot een voor de cliënt genoegzame oplossing kan komen, kan de cliënt de klacht vervolgens indienen bij de klachtenfunctionaris van MiO Law & Legal overeenkomstig artikel 5 van deze kantoorklachtenregeling.
2. Hoewel dit wel de voorkeur heeft, is de cliënt niet verplicht om een klacht eerst in te dienen bij de behandelend advocaat overeenkomstig het vorige lid. De cliënt kan een klacht ook direct indienen bij de klachtenfunctionaris van MiO Law & Legal overeenkomstig artikel 5 van deze kantoorklachtenregeling.

ARTIKEL 5: INTERNE KLACHTPROCEDURE

1. De cliënt kan een klacht indienen bij de heer mr. M.R. van 't Landt (email: miolawlegal@gmail.com), die daarmee functioneert als klachtenfunctionaris van MiO Law & Legal.
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. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen één maand 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.
 4. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

ARTIKEL 6: KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING ADVOCATUUR

1. MiO Law & Legal neemt deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur. Informatie hierover is te raadplegen op www.ordevanadvocaten.cw.
2. Op de rechtsverhouding tussen MiO Law & Legal en de opdrachtgever is de kantoorklachtenregeling van MiO Law & Legal van toepassing. Deze kantoorklachtenregeling, die voorziet in een door MiO Law & Legal gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten van opdrachtgevers, is te raadplegen op www.mio-curaçao.com, is verkrijgbaar op het kantoor van MiO Law & Legal en wordt op verzoek kosteloos door MiO Law & Legal toegezonden. Indien met behulp van de kantoorklachtenregeling van MiO Law & Legal een klacht niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, kan de opdrachtgever de klacht binnen twaalf maanden na de schriftelijke afhandeling daarvan voorleggen aan de Raad van Toezicht voor de Advocatuur, dan wel kiezen voor bemiddeling en/of advies door de Deken van de Orde van Advocaten (zie www.ordevanadvocaten.cw).

Augustus 2024