



Interne klachtenprocedure

Versie 3.0 | 1 oktober 2026

Wij willen u zorgvuldig, deskundig en persoonlijk van dienst zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Laat het ons weten. Wij nemen uw klacht serieus, onderzoeken wat er is gebeurd en zoeken met u naar een passende oplossing. Hieronder leest u hoe u een klacht kunt indienen en wat u van ons mag verwachten.

1. Waarvoor kunt u deze procedure gebruiken?

Deze procedure geldt voor klachten over Midden Brabant Advies V.O.F., handelend onder de namen Midden Brabant Advies, MBA Direct en AA Direct. Zowel particuliere als zakelijke klanten, voormalige klanten en andere rechtstreeks belanghebbenden kunnen hiervan gebruikmaken.

Onder een klacht verstaan wij iedere uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, onze medewerkers of de manier waarop wij met u omgaan. Ook een klacht over ons advies, onze communicatie of een factuur valt hieronder. U hoeft daarbij niet uitdrukkelijk het woord "klacht" te gebruiken.

2. Hoe dient u een klacht in?

Laat het ons zo spoedig mogelijk weten wanneer u niet tevreden bent. U kunt uw klacht richten aan de directie, ter attentie van de klachtverantwoordelijke. Bij voorkeur ontvangen wij uw klacht per e-mail of brief, zodat duidelijk is waarover u klaagt.

E-mail	info@middenbrabantadvies.nl
Post	Midden Brabant Advies, t.a.v. de klachtverantwoordelijke Postbus 111, 5060 AC Oisterwijk
Telefoon	013 - 521 20 01
Bezoek	Oude Kerkweg 20, 5076 TB Haaren (op afspraak)

U kunt ook telefonisch of in een gesprek een klacht indienen. Wij leggen die klacht dan voor u vast en sturen u een schriftelijke samenvatting die u kunt aanvullen of corrigeren. Een mondelinge klacht hoeft dus niet eerst door u op schrift te worden gesteld.

Vermeld, voor zover beschikbaar, uw naam en contactgegevens, het dossier- of polisnummer, wat er volgens u is misgegaan, wanneer dit speelde en welke oplossing u verwacht. Voeg relevante stukken toe. Ontbrekende gegevens zijn geen reden om uw melding niet te registreren; wij nemen dan contact met u op.

U mag zich laten vertegenwoordigen. Zo nodig vragen wij om een machtiging. Voor het indienen en intern behandelen van uw klacht brengen wij geen kosten in rekening. Kosten van een door u zelf ingeschakelde adviseur of vertegenwoordiger zijn in beginsel voor uw eigen rekening.

3. Ontvangstbevestiging en contactpersoon

Wij bevestigen de ontvangst schriftelijk, per e-mail of brief, in beginsel binnen vijf werkdagen en uiterlijk binnen twee weken. Daarbij vermelden wij de ontvangstdatum, wie uw klacht behandelt en binnen welke termijn u onze inhoudelijke reactie kunt verwachten. Ook melden wij welke aanvullende informatie eventueel nodig is.

De behandelingstermijn begint bij de oorspronkelijke ontvangst van uw klacht, niet pas wanneer het dossier compleet is. Is uw klacht direct opgelost, dan bevestigen wij de oplossing schriftelijk. Ook deze klachten registreren wij.

4. Wie onderzoekt uw klacht?

De directie is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling en wijst zo nodig een geschikte klachtbehandelaar aan. Deze beoordeelt uw klacht zorgvuldig en zo objectief mogelijk. Waar onze organisatie dat toelaat, is dit iemand die niet betrokken was bij de dienstverlening waarover u klaagt.

Gaat de klacht over de directie zelf of dreigt een belangenconflict? Dan organiseren wij een aanvullende beoordeling door een andere geschikte persoon en schakelen wij zo nodig een externe deskundige in. Wij laten u weten wie uw aanspreekpunt is.

Wij onderzoeken het dossier en de relevante correspondentie, vragen zo nodig aanvullende informatie en geven u gelegenheid uw klacht toe te lichten. Ook de betrokken medewerker kan reageren. Waar mogelijk laten wij de beoordeling door een tweede persoon controleren. De directie blijft verantwoordelijk, ook wanneer een deskundige of verzekeraar wordt betrokken.

5. Wanneer ontvangt u een inhoudelijke reactie?

Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Eenvoudige klachten behandelen wij zo veel mogelijk sneller. U ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde reactie.

Is meer tijd nodig? Dan informeren wij u vóór het verstrijken van de aangekondigde termijn over de reden en de nieuwe verwachte reactiedatum. Wij houden u op de hoogte van de voortgang. Een verlenging vanwege ons onderzoek neemt uw recht om de klacht aan Kifid voor te leggen niet weg; zie onderdeel 7.

Hebben wij noodzakelijke aanvullende informatie van u nodig, dan vragen wij die gericht op en geven wij een redelijke antwoordtermijn. De wachttijden van zes en acht weken uit onderdeel 7 kunnen overeenkomstig artikel 43 lid 4 BGfo worden verlengd met die antwoordtermijn, of met de kortere periode waarin wij de gevraagde informatie ontvangen. Wij lichten een dergelijke verlenging en de gevolgen voor de termijnen schriftelijk toe.

6. Onze beslissing en een eventuele oplossing

In onze reactie leggen wij uit hoe wij uw klacht beoordelen en waarom. Wij vermelden of wij de klacht geheel, gedeeltelijk of niet gegrond vinden. Bieden wij een oplossing aan, dan beschrijven wij die en geven wij aan wanneer en hoe wij deze uitvoeren.

Wij maken duidelijk wanneer onze reactie ons definitieve standpunt is. Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing informeren wij u schriftelijk over de mogelijkheid om uw klacht aan Kifid of de burgerlijke rechter voor te leggen. Daarbij vermelden wij de contactgegevens van Kifid en de geldende indieningstermijnen.

Bent u het niet eens met ons standpunt of beschikt u over nieuwe informatie? Dan kunt u daarop reageren. Wij bekijken of dit aanleiding geeft om ons standpunt te herzien. Dit is geen verplichte extra interne beroepsprocedure. Houd er rekening mee dat nader overleg de indieningstermijnen bij Kifid niet automatisch opschort of opnieuw laat beginnen.

7. Als wij er samen niet uitkomen: Kifid

Midden Brabant Advies is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder aansluitnummer 300.001105. Kifid beoordeelt zelf of uw klacht binnen zijn bevoegdheid en reglement valt. Niet alle diensten of zakelijke klachten kunnen door Kifid worden behandeld.

U legt de klacht eerst aan ons voor. Bent u het niet eens met ons definitieve standpunt, dan kunt u naar Kifid. Is er nog geen definitief standpunt? Dan kunt u de klacht ook voorleggen vanaf zes weken nadat u onze ontvangstbevestiging heeft ontvangen, of acht weken nadat u de klacht bij ons heeft ingediend: het moment dat het eerst aanbreekt. Daarbij kan de in onderdeel 5 beschreven wettelijke verlenging wegens een informatieverzoek aan u van toepassing zijn.

Website	www.kifid.nl
Klacht indienen	Via Mijn Kifid of het klachtformulier op de website van Kifid
Post	Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon	070 - 333 8 999
Informatie	consumenten@kifid.nl

Voor consumenten is het indienen en behandelen van een klacht bij de Geschillencommissie van Kifid kosteloos. Voor bepaalde andere procedures of voor kleinzakelijke ondernemers kunnen kosten gelden. Raadpleeg daarvoor het toepasselijke reglement.

8. Binnen welke termijn moet u naar Kifid?

Voor consumenten gelden volgens het Kifid-reglement de volgende indieningstermijnen:

- Tot drie maanden na ons schriftelijke definitieve standpunt, wanneer wij u daarin op die termijn hebben gewezen.
- Tot één jaar nadat u de klacht voor het eerst bij ons heeft ingediend.
- Binnen een redelijke termijn nadat u wist, of redelijkerwijs had moeten weten, dat u een klacht bij Kifid kon indienen.

De voor u gunstigste termijn geldt. De datum waarop Kifid uw klacht ontvangt, is bepalend. Voor de precieze voorwaarden, uitzonderingen en regels voor zakelijke klachten geldt het toepasselijke reglement op www.kifid.nl/reglementen/. Wacht bij twijfel niet met het vragen van informatie aan Kifid.

9. Niet-bindend of bindend advies bij Kifid

Voor klachten van consumenten is onze aansluiting bij Kifid op basis van niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen niet verplicht zijn zich aan de uitspraak te houden. Wij nemen de beoordeling van Kifid wel serieus.

Bij een consumentenklacht is een bindend advies alleen mogelijk als u en wij daarmee uitdrukkelijk instemmen. Volgens ons kantoorbeleid overwegen wij dit uitsluitend bij een financieel belang van maximaal € 150.000. Of en in hoeverre de uitspraak bindend is, wordt bepaald door het reglement van Kifid en eventuele aanvullende schriftelijke afspraken. De genoemde € 150.000 is dus geen algemene grens van Kifid. Voor zakelijke klachten die Kifid kan behandelen, gelden de daarvoor in zijn reglement opgenomen regels over bindende uitspraken.

10. Rechter en mediation

U kunt uw geschil ook rechtstreeks aan de bevoegde burgerlijke rechter voorleggen, zonder eerst naar Kifid te gaan. Na een niet-bindend advies kan de rechter de zaak opnieuw inhoudelijk beoordelen. Bij een bindend advies is de rechterlijke toetsing beperkt. Daarnaast staan wij open voor mediation als beide partijen dat wensen. Over eventuele kosten maken wij dan vooraf afspraken.

11. Registratie, vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Wij houden een klachtenregister bij. Per klacht leggen wij ten minste uw naam en adres, de klacht en ontvangstdatum, de omschrijving, de wijze van behandeling en de uitkomst vast. Ook registreren wij de behandelaar, correspondentie, relevante termijnen, voortgang en afhandelingsdatum.

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk. Alleen personen die deze voor de behandeling nodig hebben, krijgen toegang. Delen met bijvoorbeeld een deskundige, onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, Kifid of een bevoegde instantie gebeurt alleen voor zover noodzakelijk en met een geldige juridische grondslag.

De wettelijk vereiste klachtgegevens bewaren wij ten minste één jaar na afhandeling. Langer bewaren gebeurt alleen voor zover daarvoor een noodzaak bestaat, bijvoorbeeld vanwege een andere wettelijke bewaarplicht of een lopend of concreet te verwachten geschil. Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk.

U kunt inzage vragen in de over u geregistreerde klachtgegevens en persoonsgegevens. Daarbij houden wij rekening met de rechten van anderen en wettelijk beschermde vertrouwelijkheid. Voor privacyverzoeken gelden de eigen wettelijke termijnen. Meer informatie staat in ons Privacy Statement op onze website.

12. Klachten over een andere dienstverlener

Gaat uw klacht (ook) over een bank, verzekeraar of andere dienstverlener? Dan bespreken wij bij wie u daarvoor terecht kunt en sturen wij de klacht zo nodig in overleg met u door. Het deel dat onze eigen dienstverlening betreft, blijven wij zelf behandelen.

13. Leren van klachten en beheer van de procedure

De directie bewaakt de voortgang en uitvoering van deze procedure. Alle medewerkers die klachten ontvangen of behandelen, kennen de werkwijze en hebben toegang tot deze beschrijving. Zij geven klachten zonder onnodige vertraging door aan de klachtverantwoordelijke.

Ten minste jaarlijks beoordeelt de directie de ontvangen klachten, de oorzaken en de wijze van afhandeling. Waar nodig passen wij onze werkwijze aan om herhaling te voorkomen. Wij controleren ook of deze procedure en de verwijzingen naar Kifid nog actueel zijn.

14. Beschikbaarheid en uw rechten

Deze klachtenprocedure staat op onze website en is op verzoek kosteloos per e-mail of op papier verkrijgbaar. De procedure beschrijft hoe wij klachten behandelen en voegt geen vervaltermijn of beperking toe aan uw wettelijke rechten. Voor de behandeling door Kifid geldt het reglement dat op uw klacht van toepassing is.

Midden Brabant Advies V.O.F. | KvK 18057677 | AFM 12003445 | Kifid 300.001105