

## Profiel voorzitter bestuur Kifid

### Kifid

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) is door de minister van Financiën erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft), en is door de minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen erkend als bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege op grond van de Pensioenwet.

Kifid is het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of dienst van de bank, verzekeraar of andere financiële dienstverleners. Kleinzakelijke ondernemers kunnen bij Kifid alleen klagen over bancaire of alternatieve financieringen. Mensen met een klacht over hun kredietregistratie kunnen ook bij Kifid terecht.

Het financiële klachtenloket biedt consumenten en kleinzakelijke ondernemers met een financiële klacht een deskundige en laagdrempelige oplossing, als alternatief voor een gang naar de rechter. Daarnaast deelt Kifid de kennis die voortvloeit uit de klachtbehandeling met de buitenwereld op een manier die kan bijdragen aan het voorkomen van financiële klachten.

Voor de behandeling van klachten creëert Kifid een gelijk speelveld voor consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners. Ieder krijgt de gelegenheid zijn verhaal te doen en wordt met respect behandeld. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep zijn onpartijdig. Zij houden rekening met de kennisachterstand van consumenten en kleinzakelijke ondernemers, die in de regel de klachtprocedure zelfstandig doorlopen, zonder juridische bijstand of advocaat.

Heeft een consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht over zijn financiële dienstverlener, dan gaan beiden eerst met elkaar in gesprek. Wanneer deze interne klachtprocedure voor de klant geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument of kleinzakelijke ondernemer (online) een klacht indienen bij Kifid. Kifid behandelt klachten tegen financiële dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten, dat zijn er ongeveer 7.000.

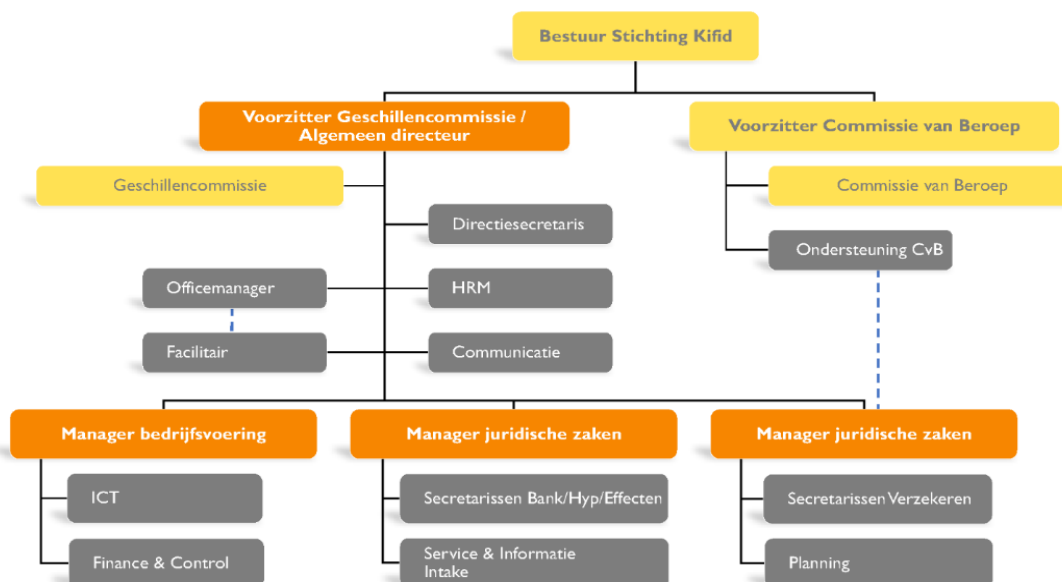
Kifid lost de klacht bij voorkeur op door bemiddeling en dat kan in iedere fase van de klachtbehandeling. Wanneer bemiddeling slaagt, is er een oplossing waarin zowel de consument of kleinzakelijke ondernemer als de financiële dienstverlener zich kunnen vinden. Lukt bemiddeling niet, dan beoordeelt de Geschillencommissie de klacht en doet uitspraak. Gaat een partij tegen een uitspraak in beroep, dan zal de Commissie van Beroep als laatste oordelen.

Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is vastgelegd in de statuten en reglementen. De statuten en de organisatiestructuur van Kifid in combinatie met het ministeriële toezicht waarborgen de onafhankelijkheid van het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid. Financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de klachtenbehandeling en het inhoudelijke oordeel van Kifid. Ook het

bestuur bemoeit zich niet met de behandeling van klachten. De Geschillencommissie en de Commissie van Beroep kunnen in alle vrijheid onpartijdige beslissingen nemen. Dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van Kifid adequaat zijn geborgd, heeft SEO Economisch Onderzoek in oktober 2020 nog eens bevestigd in het Evaluatierapport Kifid.

### Organisatie

Kifid is een onafhankelijke stichting met als organen het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep. De dagelijkse leiding van de organisatie ligt in handen van de voorzitter van de Geschillencommissie, die tevens directeur is.



Jaarlijks behandelt Kifid 3.000 - 3.200 klachten. De Geschillencommissie en de Commissie van Beroep worden ondersteund door secretarissen. Kifid telt ongeveer 75 medewerkers en 60 commissieleden. De voorzitter van de Geschillencommissie is bestuurder in de zin van de Wet op de Ondernemingsraden en is voorzitter van het managementteam. De organisatie van Kifid bestaat uit drie teams: (1) Bank/hypotheek/beleggen, (2) Verzekeren en (3) Bedrijfsvoering. Elk team kent een eigen manager. De manager bedrijfsvoering is tevens de interne controller van de stichting.

### Dienstverlening

De stichting heeft als statutair doel het in stand houden van een door de minister erkend bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege voor klachten met betrekking tot het leveren van financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht. De stichting heeft voorts ten doel het vervullen van een voorlichtingsrol met betrekking tot interne klachtenregelingen en het stellen van uniforme toetsingskaders voor deze regelingen, en voorts alles wat daarmee in ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

De belangrijkste uitgangspunten van de dienstverlening van Kifid zijn: het bieden van deskundige, onpartijdige, laagdrempelige en adequate geschilbeslechting.

De voorzitter van de Geschillencommissie vertegenwoordigt Kifid in externe contacten. In jaarlijkse bijeenkomsten met toezichthouders, brancheorganisaties en consumentenorganisatie wordt gesproken over de belangrijkste ontwikkelingen binnen Kifid en in de financiële sector.

De bij Kifid aangesloten financiële dienstverleners zorgen voor de financiering van Kifid. De begroting wordt jaarlijks voorgelegd aan de brancheorganisaties en, na goedkeuring door de minister van Financiën, vastgesteld door het bestuur van Kifid. In het jaarverslag legt Kifid verantwoording af aan de buitenwereld.

#### **Bestuur van Kifid**

Kifid kent een bestuur bestaande uit vier onafhankelijke leden. Het bestuur komt ongeveer zesmaal per jaar bijeen en ziet toe op de kwaliteit en de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor de stichting en daarmee voor de uitvoering van de aan Kifid opgedragen taken, het strategische beleid, de statuten, de reglementen van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep en het kostenreglement. Bij haar werkzaamheden gaat het bestuur uit van de doelstellingen en de belangen van de stichting.

Het bestuur kent een remuneratiecommissie, waarvan de voorzitter deel uitmaakt, en een auditcommissie.

Het bestuur wordt in haar werkzaamheden adequaat geïnformeerd door de voorzitter van de Geschillencommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep. Het bestuur benoemt de beide voorzitters en de leden van de Geschillencommissie en die van de Commissie van Beroep. Het bestuur heeft geen enkele bemoeienis met de inhoudelijke behandeling van klachten die aan Kifid worden voorgelegd.

Het bestuur beoordeelt kritisch doch met gepaste afstand de kwaliteit van de organisatie. Eerstverantwoordelijke voor de organisatie is de voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid, mevrouw mr. E.C. Ruinaard. Het bestuur beoordeelt het functioneren van deze voorzitter, treedt op als haar sparringpartner en staat haar met raad en daad terzijde.

Per 1 januari 2025 komt de positie van voorzitter van het bestuur vacant vanwege het aflopen van de tweede benoemingstermijn van de heer mr. R.J.J.M. Pans. De andere drie leden van het bestuur zijn mevrouw dr. P.W.J. van Esterik-Plasmeijer (vice-voorzitter) en de heren drs. B.R. Combée en drs. P.A. Morshuis RC.

#### **Profiel voorzitter van het bestuur**

De voorzitter van het bestuur is een ervaren bestuurder en vooraleerst oprecht geïnteresseerd in de verhouding tussen consument en financiële dienstverlener. Hij of zij wordt gedreven door

het maatschappelijk belang waarvoor Kifid staat. Hij of zij heeft een scherpe visie op de onafhankelijke positie en de rolopvatting van Kifid en weet deze te borgen en uit te dragen. Hij of zij heeft neemt verantwoordelijkheid en heeft een uitstekend gevoel voor politieke verhoudingen en bijbehorende krachtenveld. Hij of zij is een onafhankelijk, strategisch denker, besluitvaardig en opererend vanuit een realistische en pragmatische grondhouding. Hij of zij is een teamplayer binnen het bestuur. Hij of zij geeft op een constructieve en oplossingsgerichte wijze invulling aan de rol van sparringpartner voor de voorzitter van de Geschillencommissie.

De voorzitter van het bestuur ziet erop toe dat Kifid zich succesvol naar de volgende fase ontwikkelt. Naast het zijn van een klachteninstituut is Kifid zich aan het profileren als een kwaliteits- en kennisinstituut. De voorzitter ondersteunt het instituut in deze ontwikkeling en helpt mee de interne en externe onafhankelijkheid van Kifid te waarborgen, ook in relatie tot het financieringsmodel. De voorzitter volgt de actuele ontwikkelingen in de financiële sector en de wet- en regelgeving en weet hierop te anticiperen.

De nieuw aan te trekken voorzitter:

- beschikt over een academisch werk- en denkniveau en heeft bij voorkeur een afgeronde opleiding Nederlands civiel recht;
- heeft ruime ervaring op bestuursniveau met getoond leiderschap (extern gezaghebbend als persoon en als professional en van onbesproken signatuur);
- is onafhankelijk en onpartijdig;
- is een sterk analyticus, besluitvaardig en een strategisch denker;
- kan richting geven aan vernieuwing, is bekend met politieke besluitvorming en eisen die op het gebied van dienstverlening, samenwerking en transparantie aan een maatschappelijke organisatie worden gesteld;
- is vertrouwd met maatschappelijke verhoudingen en een divers veld aan stakeholders;
- overziet het krachtenveld rondom Kifid;
- is vertrouwenwekkend, een bedreven woordvoerder en gezaghebbend in optreden en handelen in contacten met stakeholders;
- opereert vanuit een realistische en pragmatische grondhouding en denkt oplossingsgericht;
- is een verbindende persoonlijkheid die recht doet aan ieders inbreng in het bestuur;
- brengt scherpte aan in het gesprek en weet het kritisch vermogen van het bestuur te verhogen.

### **Ministeriële goedkeuring en bezoldiging**

Het bestuur van Kifid benoemt de nieuwe voorzitter na (schriftelijke) goedkeuring van de minister van Financiën en de minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen. Het betreft een benoemingsperiode van vier jaar, met mogelijkheid van verlenging van nogmaals vier jaar. Het bestuur komt circa zesmaal per jaar bijeen. De bezoldiging van de voorzitter is met een percentage van 7,5% gekoppeld aan het jaarlijkse WNT-maximum en bedraagt € 17.475,- voor 2024.

**Waarborg voor onafhankelijkheid**

De voorzitter mag vanaf de aanvaarding van deze functie niet in dienst zijn bij, dan wel op vergelijkbare wijze werkzaam zijn voor, of enige functie bekleden bij, een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of bij een financiële onderneming ten aanzien van wie klachten ter behandeling aan Kifid kunnen worden voorgelegd. Ook mag hij of zij gedurende drie jaar voorafgaande aan de aanvaarding van deze functie niet in dienst zijn geweest van, dan wel op vergelijkbare wijze werkzaam geweest zijn voor, of enige functie bekleed hebben bij een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of bij een financiële onderneming ten aanzien van wie klachten ter behandeling aan Kifid kunnen worden voorgelegd.

**Selectieprocedure**

Kifid laat zich in deze procedure bijstaan door drs. Ila Kasem, managing partner van Van de Bunt Adviseurs. Belangstellenden kunnen hun interesse kenbaar maken door een korte motivatie (inclusief actueel cv) te sturen aan Ila Kasem via [kifid@vandebunt.nl](mailto:kifid@vandebunt.nl). Voor informatie kunnen geïnteresseerden ook bellen met Ila Kasem op 020- 6421134. U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van uw sollicitatie. Wij verzoeken u contact op te nemen met Van de Bunt Adviseurs indien u deze bevestiging niet ontvangen hebt.

**Sluitingsdatum**

De sluitingsdatum van deze vacature is 30 april 2024.