

Kifid (klachteninstituut financiële dienstverlening) is op zoek naar een:

Nieuw bestuurslid per 1 december 2025

Hierna geven wij eerst informatie over wie wij zijn en wat we doen, daarna over het bestuur en tot slot over wie we zoeken als nieuw bestuurslid

Wie zijn wij?

Wij zijn het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of financiële dienst van een bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Wij zijn er voor particulieren, die noemen wij consumenten.

Voor kleinzakelijke ondernemers zijn wij ook het klachtenloket, zij het alleen voor bancaire of alternatieve financieringen.

Mensen met een klacht over hun kredietregistratie bij BKR kunnen ook bij ons terecht.

Sinds 1 april 2024 behandelen we ook incassotuchtklachten, dat zijn klachten over het gedrag van een incassodienstverlener.

Wij zijn een bemiddelingsorgaan en bindend adviescollege, erkend door twee ministers

Wij zijn erkend door de minister van Financiën op grond van de Wet op het financieel toezicht, en door de (toenmalige) minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen op grond van de Pensioenwet.

Wat doen wij?

Wij bieden consumenten en kleinzakelijke ondernemers met een financiële klacht een deskundige en laagdrempelige oplossing. Wij zijn het alternatief voor een gang naar de rechter. Wij delen de kennis die voortvloeit uit de klachtbehandeling op onze website in kennisdocumenten. Wij hopen dat ons werk kan bijdragen aan het voorkomen van financiële klachten.

De consument gaat eerst zelf in gesprek met de financiële dienstverlener

Als een consument of kleinzakelijke ondernemer een klacht heeft over zijn of haar financiële dienstverlener, dan gaan beiden eerst met elkaar in gesprek. Wanneer deze interne klachtprocedure geen bevredigend resultaat oplevert, kan de consument of kleinzakelijke ondernemer (online) een klacht indienen bij Kifid. Kifid behandelt alleen klachten tegen dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten, dat zijn er ongeveer 6.700.

Hoe doen wij ons werk?

Wij zorgen voor een gelijk speelveld voor consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners. Ieder krijgt de gelegenheid zijn of haar verhaal te doen en wordt met respect behandeld. Medewerkers van Kifid en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep zijn onpartijdig. Wij houden rekening met de kennisachterstand van consumenten en kleinzakelijke ondernemers, die zelfstandig een klacht kunnen indienen, zonder juridische bijstand of advocaat.

Bemiddeling of uitspraak

Wij lossen 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.

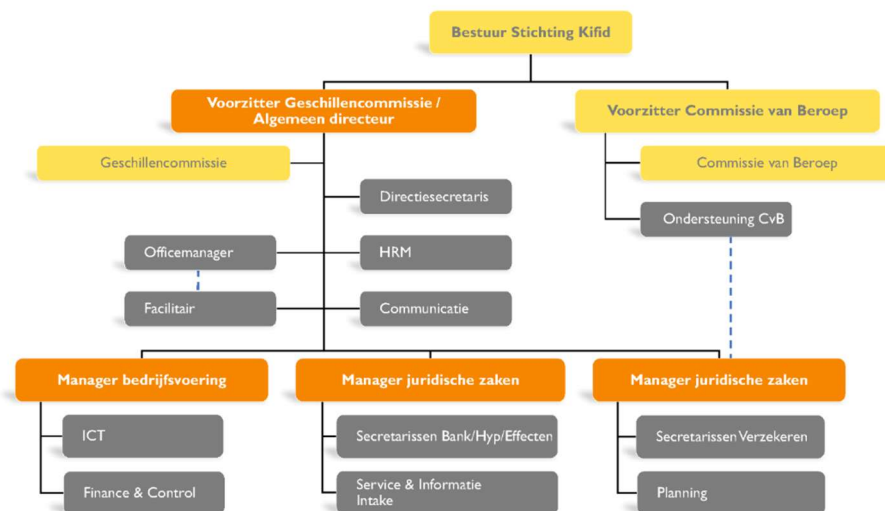
Wij zijn onpartijdig

Het onpartijdig functioneren van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep is vastgelegd in de statuten en reglementen. Onze statuten en onze organisatiestructuur, in combinatie met het ministeriële toezicht, zijn een waarborg voor de onafhankelijkheid van het bestuur, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid. Financiële dienstverleners hebben geen enkele invloed op de klachtenbehandeling en ons inhoudelijk oordeel over klachten. 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. Elke vier jaar worden we getoetst op onze onafhankelijkheid en onpartijdigheid en of we ons werk doelmatig doen.

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 Eveline Ruinaard, de voorzitter van de Geschillencommissie, die ook directeur is.

Zo ziet ons organogram eruit:



Jaarlijks behandelen we 3.300 klachten. De Geschillencommissie en de Commissie van Beroep worden ondersteund door secretarissen. We zijn met 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/hypotheken/beleggen, (2) Verzekeren en (3) Bedrijfsvoering. Elk team heeft een eigen manager.

Onze 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” en
 - “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 onze dienstverlening zijn: het bieden van toegankelijke, deskundige, onpartijdige en mensgerichte 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 onze financiering. De begroting wordt jaarlijks voorgelegd aan de brancheorganisaties en, na goedkeuring door beide ministers, vastgesteld door het bestuur van Kifid. In het jaarverslag leggen wij verantwoording af aan de buitenwereld.

Bestuur van Kifid

Wij hebben een bestuur dat bestaat uit vier onafhankelijke leden. Het bestuurslidmaatschap is een nevenfunctie. Het bestuur komt 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 heeft een remuneratiecommissie (die gaat over de beloning van bestuursleden en leden van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep) en een auditcommissie (die toezicht houdt op onze interne risicobeheersing- en controlesystemen en onze financiële stabiliteit).

Het bestuur wordt in haar werkzaamheden goed 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. Zoals hiervoor al vermeld, het bestuur heeft geen enkele bemoeienis met de inhoudelijke behandeling van klachten die aan Kifid worden voorgelegd.

Het bestuur beoordeelt kritisch maar met gepaste afstand de kwaliteit van de organisatie. Eerstverantwoordelijke voor de organisatie is de directeur van Kifid, tevens voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Het bestuur beoordeelt het functioneren van deze voorzitter, treedt op als haar sparringpartner en staat haar met raad en daad terzijde.

Per 1 december 2025 neemt het bestuur afscheid van dr. P.W.J. (Pauline) van Esterik-Plasmeijer vanwege het aflopen van haar tweede benoemingstermijn. De voorzitter van het bestuur is dr. G.O. (Onno) van Veldhuizen, de andere twee leden zijn drs. B.R. (Bart) Combée en drs. P.A. (Paul) Morshuis RC.

Op zoek naar een nieuw bestuurslid

Wie zoeken wij? We zoeken iemand die interesse heeft voor wat wij als Kifid doen en waar wij voor staan: financiële geschiloplossing als alternatief voor de rechter. Die onze onpartijdigheid en deskundigheid waardeert en oog heeft voor onze toegankelijke en mensgerichte dienstverlening. En daar als bestuurslid graag een bijdrage aan wil leveren door hierover in het bestuur met elkaar na te denken en te spreken.

Wij zoeken iemand die de problematiek herkent waar mensen met een klacht over hun financiële dienstverlener tegenaan lopen. Bijvoorbeeld vanuit je ervaring als maatschappelijk werker, docent, bewindvoerder, sociaal raadslid, schuldhulpverlener of een andere soortgelijke functie.

Wij zoeken iemand die onafhankelijk, bestuurlijk en strategisch kan denken, besluitvaardig is en een realistische en pragmatische grondhouding heeft. Die in staat is een brede blik te ontwikkelen op de maatschappelijke verhoudingen en het diverse veld aan stakeholders waarbinnen Kifid opereert. En die op constructieve wijze invulling geeft aan de rol van sparringpartner voor de voorzitter van de Geschillencommissie.

Wij zoeken iemand die Kifid ondersteunt in de ontwikkeling naar kwaliteits- en kennisinstituut.

En bovenal zoeken we iemand die midden in het leven staat, een brede maatschappelijke belangstelling heeft en met wie het plezierig samenwerken is.

Als je nog geen (ruime) toezichthoudende ervaring hebt, is dat geen bezwaar.

Jouw benoeming moet worden goedgekeurd door twee ministers

Het bestuur van Kifid benoemt het nieuwe bestuurslid na (schriftelijke) goedkeuring van de minister van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Je wordt voor vier jaar benoemd, met mogelijkheid van verlenging van nog eens vier jaar.

Je beloning is met een percentage van 6,25% gekoppeld aan het jaarlijkse WNT-maximum. De beloning was in 2024 € 14.562,50.

Je mag niet werkzaam zijn in de financiële sector

In onze statuten is als waarborg voor de onafhankelijkheid de voorwaarde opgenomen dat een bestuurslid niet in dienst mag zijn 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 je niet op vergelijkbare wijze werkzaam zijn voor, of enige functie bekleden bij zo'n beroepsorganisatie of financiële onderneming. Dit mag je ook al niet in de drie jaar voorafgaand aan je benoeming.

Meer informatie?

Als je meer wilt weten over ons, kijk dan op onze website: www.kifid.nl.

Selectieprocedure

Wij laten ons in deze procedure bijstaan door drs. Ila Kasem, managing partner van Van de Bunt Adviseurs. Als je interesse hebt in deze bestuursfunctie, maak je dat kenbaar door een korte motivatie (inclusief actueel cv) te sturen aan Ila Kasem via kifid@vandeBunt.nl. Voor informatie kunnen geïnteresseerden ook bellen met Ila Kasem op 020- 6421134. Je ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van je sollicitatie. Neem contact op met Van de Bunt Adviseurs als je deze bevestiging niet ontvangen hebt.

Sluitingsdatum

De sluitingsdatum van deze vacature is 18 mei 2025.