



Ministerie van Financiën

hopie

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Klachtinstituut Financiële Dienstverlening

T.a.v. de heer 10.2.e

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

**Directie Financiële
Markten**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum

- 1 JUL 2020

Betreft

Instemming benoeming buiten verzoek en Combee en

buiten verzoek

Ons kenmerk

2020-0000118971

Uw brief (kenmerk)

2020.0024

Geachte heer 10.2.e

In uw brief van 29 mei jl. heeft u mijn instemming gevraagd met de benoeming van de buiten verzoek en de heer Combee tot bestuurslid van het Kifid per 1 juli 2020. Hierbij bevestig ik mijn instemming met de twee benoemingen.

Valt buiten het verzoek

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

10.2.e

W.B. Hoekstra



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Kifid

10.2.e

Postbus 93257
2509 AG Den Haag

**Directie Financiële
Markten**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e

www.minfin.nl

Ons kenmerk

2021-0000226653

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Datum **17 NOV. 2021**
Betreft Herbenoeming mevrouw mr. E.C. Ruinaard als voorzitter
van de Geschillencommissie

Geachte heer 10.2.e

In uw brief van 28 september jl. heeft u mijn instemming gevraagd met de benoeming van mevrouw mr. E.C. Ruinaard als voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Hierbij bevestig ik mijn instemming. Ik wens mevrouw Ruinaard veel succes toe in haar nieuwe termijn.

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

10.2.e

W.B. Hoekstra



**HEDEN – GRAAG REACTIE OP 1 JULI
TER BESLISSING**

Aan
de minister

1 gc2.1/7

notitie

Benoeming valt niet onder het verzoek en de heer Combee als
bestuursleden Kifid buiten verzoek

Aanleiding

De door u aangewezen geschilleninstantie Klachteninstituut financiële
dienstverlening (Kifid) heeft uw instemming gevraagd met de benoeming van
twee nieuwe bestuursleden buiten verzoek

buiten verzoek

Beslispunt

Wij adviseren u in te stemmen met de voorgenomen bestuursbenoemingen valt buiten het verzoek en

daartoe bijgaande brief aan Kifid (bijlage 1) te ondertekenen.

Kern

- Kifid dient ingevolge de regelgeving uw instemming te ontvangen voor de
benoeming van bestuursleden buiten verzoek
- Gelet hierop heeft Kifid u verzocht in te stemmen met de benoeming van de
heren buiten verzoek en Combee als lid van het bestuur per 1 juli 2020 (zie
bijgaand hun cv's).
- Uw instemming hiermee is afhankelijk van twee toetselementen: a. is de
procedure tot de benoeming zorgvuldig geweest en b. voldoet de persoon in
kwestie aan de functie-eisen (o.a. voldoende onafhankelijk). Aan beide
toetselementen is voldaan.
- De heer Combee is directeur van de Consumentenbond geweest valt buiten het verzoek

valt buiten het verzoek

valt buiten het verzoek

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e minfin.nl
www.minfin.nl

Direct contact

10.2.e

Datum

23 juni 2020

Notitienummer

2020-0000109482

Auteur

10.2.e

Van

het plv hfd afd Marktgedrag
en Effectenverkeer

Kopie aan

Bijlagen

1. BR Kifid instemming
2. Verzoek Kifid
3. buiten verzoek
4. CV Combee
5. Profiel bestuur algemeen
6. Profiel bestuur financieel
7. buiten verzoek
8. buiten verzoek
9.

Toelichting

Benoeming bestuurders

- Ten aanzien van de gehanteerde procedure geldt dat Kifid het executive search bureau 10.2.g de opdracht heeft gegeven de vacatures te vervullen. Op basis van verschillende gesprekken heeft het bestuur van Kifid besloten de heer buiten verzoek en Combee voor te dragen voor benoeming tot bestuurslid. Kifid voldoet hiermee ons inziens aan het vereiste voor een zorgvuldige en transparante procedure.



valt buiten het verzoek

- De heer Combee is bestuurslid van de Nederlandse Zorgautoriteit en voorzitter van de RvC van afvalverwerkingsbedrijf Midwaste. Voorheen heeft de heer Combee onder meer 10 jaar gewerkt als Algemeen Directeur / bestuurslid van de Consumentenbond. De heer Combee past hiermee in het algemene functieprofiel t.a.v. het Kifid-bestuur. Met de (voorgenomen) benoeming van de heer Combee wordt de consumentenachtergrond in het bestuur van het Kifid versterkt. Wij achten de (extra) benoeming van de heer Combee nuttig mede gelet op de discussies in de Tweede Kamer en de media over de onafhankelijkheid van het Kifid ten opzichte van de sector.

valt buiten het verzoek



valt buiten het verzoek

dubbel met ID: 1120028



TER BESLISSING

Aan

de minister

gez.

nota

Herbenoeming mevrouw Ruinaard als voorzitter van de Geschillencommissie

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e @minfin.nl

Auteur

10.2.e

Datum

10 november 2021

Notanummer

2021-0000226661

Bijlagen

geen

Aanleiding

Het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) heeft uw instemming gevraagd met de herbenoeming van mevrouw Ruinaard als voorzitter van de Geschillencommissie van het Kifid. Kifid dient ingevolge art. 48a BGfo uw instemming te ontvangen voor de benoeming van de voorzitter van de Geschillencommissie. Dit is het orgaan bij het Kifid dat belast is met de geschillenbeslechting.

Beslispunten

- Wij adviseren u in te stemmen met de benoeming van mevrouw Ruinaard tot voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Indien u zich kunt vinden in de herbenoeming dan verzoeken we u bijgaande brief aan Kifid te ondertekenen.

Kern

- Het bestuur van Kifid benoemt de voorzitter van de Geschillencommissie. De minister heeft daarbij een voorafgaande instemmingsbevoegdheid. De minister kan op deze manier de kwaliteit en de onpartijdigheid van de geschilleninstantie waarborgen.
- Mevrouw Ruinaard is sinds 1 januari 2017 voorzitter van de geschillencommissie. Haar benoemingstermijn loopt op 31 december 2021 af. Zij kan op grond van de statuten worden herbenoemd voor een periode van ten hoogste vijf jaar.

10.2.g

- Het Kifid krijgt vaak media-aandacht en er is dikwijls kritiek vanuit consumentenorganisaties op de klachtbehandeling. Die kritiek kwam in 2021 mede tot uiting in de initiatiefnota van de heer Alkaya, waarin hij 10 verbetervoorstellen doet voor de organisatie en de klachtbehandeling van het Kifid.
- Desondanks zien wij dat het Kifid als geschilleninstantie in de financiële sector goed functioneert. Het Kifid krijg gemiddeld in haar tevredenheidsonderzoek een goed cijfer voor de klachtafhandeling. Ook deed het Kifid recent baanbrekende uitspraken op het gebied van variabele

rente bij doorlopend krediet. Deze uitspraken zijn aanleiding geweest voor grootschalige compensatieregelingen vanuit banken.

- Wel zien wij dat er nog verbeteringen mogelijk zijn in de reglementen en klachtbehandeling van het Kifid, zoals ook aan bod komt in de kabinetsreactie op de initiatiefnota van de heer Alkaya. Het Kifid staat daarmee voor een aantal grote uitdagingen op het gebied van de klachtafhandeling, zoals het verder terugdringen van de doorlooptijden en onderzoeken of bij een klacht een zorgvuldigheidstoets een rol kan spelen.
- Wij hebben het vertrouwen dat mevrouw Ruinaard deze uitdagingen goed op zal pakken. Zij beschikt over de kennis, gedrevenheid en onafhankelijkheid die daarvoor nodig is en heeft in de voorgaande jaren bewezen in staat te zijn om verbeteringen door te voeren.
- Wij adviseren u daarom om in te stemmen met de herbenoeming.

Toelichting

Algemeen

- Kifid is het klachteninstituut voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen over financiële producten en diensten. Kifid beoogt een laagdrempelig alternatief te bieden voor een gang naar de rechter. Uit hoofde van de Wet op het financieel toezicht zijn financiële ondernemingen verplicht een adequate klachtenprocedure in te richten, waaronder aansluiting bij een door u aangewezen geschilleninstantie. Voor de financiële sector is Kifid de aangewezen instantie.

Gesprek met directeur FM

-

10.2.g

Successen en uitdagingen

- Het Kifid heeft o.a. de volgende acties ondernomen n.a.v. de evaluatie in 2016:
 - Verbetering toegankelijkheid/vindbaarheid & begrijpelijkheid
 - De doorlooptijden zijn gedaald.
 - De projectmatige aanpak voor beleggingsverzekeringen
 - Kifid heeft actief gewerkt aan lerend vermogen door meer te communiceren over en uitleg te geven bij over (richtinggevende) uitspraken.
- Het Kifid staat voor een aantal veranderingen n.a.v. de evaluatie 2020 en de initiatiefnota van de heer Alkaya:
 - Kifid gaat extern onderzoek uitvoeren naar de zorgvuldigheidstoets
 - Kifid gaat nader onderzoeken hoe te rapporteren over opvolging uitspraken
 - Kifid gaat in overleg met brancheorganisaties om de Commissie van Wijzen te schrappen
 - Kifid gaat op zoek naar geschillencommissieleden met gedragswetenschappelijke kennis

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
De notitie bevat persoonsvertrouwelijke gegevens.



dubbel met ID: 1120029





Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

VERTROUWELIJK

Kifid

t.a.v. 10.2.e

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e @minfin.nl

Ons kenmerk

2016-0000197193

Uw brief (kenmerk)

Datum 10 november 2016

Betreft instemming benoeming voorzitter Geschillencommissie

Geachte heer

10.2.e

Bij brief van 28 oktober jl. heeft Kifid om instemming gevraagd van de minister van Financiën met de benoeming van mevrouw mr. E.C. Ruinaard als voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Dienaangaande kan ik u mededelen dat de minister van Financiën deze instemming heeft verleend.

Hoogachtend,

Directeur Financiële Markten,

10.2.e

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 1



VERTROUWELIJK
TER BESLISSING

Aan

de minister

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e @minfin.nl

Datum

3 november 2016

Notitienummer

2016-0000190133

Auteur

10.2.e

Van

het hoofd afdeling Marktgedrag
en Effectenverkeer

Bijlagen

1. Brief Kifid
2. CV mevr. Ruinaard
3. functieprofiel

notitie

benoeming voorzitter Geschillencommissie Kifid

Aanleiding

Het bestuur van Kifid heeft verzocht om uw instemming met de benoeming van mevrouw Ruinaard als voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid.

Verzoek

Graag uw instemming met de benoeming van mevrouw mr. E.C. Ruinaard als voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. Indien u hiermee kunt instemmen, dan zal de directeur FM namens u de instemming per brief bevestigen aan Kifid.

Toelichting

Gewijzigde structuur Kifid en evaluatie

•

buiten verzoek

•

Benoeming mevrouw Ruinaard

- Het bestuur van Kifid benoemt de nieuwe Voorzitter Geschillencommissie. Uw instemming is vereist voorafgaand aan de benoeming (op grond van regelgeving en statuten).
- Het bestuur van Kifid heeft u verzocht in te stemmen met de benoeming van mevrouw Ruinaard (bijlage 1). Uw instemming met de benoeming is afhankelijk van twee toetselementen, die Kifid heeft toegelicht in haar

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2

verzoek: a. is de procedure tot de benoeming zorgvuldig geweest en b. voldoet de persoon in kwestie aan de functie-eisen (o.a. voldoende onafhankelijk).

- De selectie van mevrouw Ruinaard is tot stand gekomen op basis van een zorgvuldige procedure. Een eerdere zoektocht op basis van een landelijke advertentie leverde in eerste instantie geen geschikte nieuwe voorzitter op. Kifid heeft hierop het executive search bureau 10.2.g de opdracht gegeven de vacature te vervullen. In de periode tussen april 2016 en nu is de functie van voorzitter waargenomen door de heer 10.2.e
- 10.2.g heeft op basis van diverse bronnen een shortlist opgesteld, waarna de selectiecommissie van Kifid (bestaande uit bestuurs- en directieleden) met twee kandidaten heeft gesproken. Daarna heeft de adviescommissie waarin de ondernemingsraad en het personeel vertegenwoordigd was gesproken met de voorkeurskandidaat en positief geadviseerd over de benoeming.
- Volgens Kifid voldoet mevrouw Ruinaard daarnaast aan de functie-eisen (in de bijlage 2 is haar cv opgenomen en in bijlage 3 het functieprofiel). Mevrouw Ruinaard heeft sinds 1992 diverse functies vervuld binnen de rechterlijke macht (als rechter en bestuurder), de laatste vier jaar als directeur bestuursrechtspraak bij de Raad van State. Zij is daarnaast conform het statutaire onafhankelijkheidscriterium voorafgaande aan de aanvaarding van haar functie niet werkzaam geweest bij een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of bij een financiële onderneming ten aanzien van wie klachten ter behandeling aan Kifid kunnen worden voorgelegd
- Gelet op het bovenstaande adviseren wij u in te stemmen met de benoeming van mevrouw Ruinaard.

Overig

- -
- buiten verzoek