



> Retouradres Postbus 20201 2500EE den Haag

**Directie Juridische Zaken**

Korte Voorhout 7  
2511CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500EE den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Ons kenmerk**

2020-0000232139

**Uw brief (kenmerk)**

29 september 2020

**Bijlagen**

2

Datum 14 december 2020  
Betreft Besluit op uw Wob-verzoek inzake evaluatie Kifid 2020

**Geachte**

In uw e-mail van 29 september 2020, ontvangen op dezelfde datum, heeft u met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) verzocht om informatie over de evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) die dit jaar heeft plaatsgevonden.

U vraagt om het besluit van de minister van Financiën (hierna: de minister) inzake de evaluatie van het Kifid, en indien beschikbaar, andere informatie die ziet op de evaluatie van het Kifid, met betrekking tot de reikwijdte, de duur, de samenstelling van de klankbordgroep en de notulen van de overleggen van de klankbordgroep.

De ontvangst van uw verzoek heb ik u schriftelijk bevestigd bij brief van 6 oktober 2020 met kenmerk 2020-0000186227. In diezelfde brief is de beslistermijn met vier weken verdaagd. Bij brief van 6 november 2020 is de beslistermijn met 2 weken opgeschort in verband met het vragen van zienswijzen aan betrokkenen.

Het is helaas niet gelukt om op tijd op uw Wob-verzoek te beslissen. Hiervoor bied ik u mijn excuses aan.

**Besluit**

Ik besluit de door u gevraagde informatie gedeeltelijk openbaar te maken. Ik licht mijn besluit hieronder toe.

**Inventarisatie documenten**

Op basis van uw verzoek zijn meerdere documenten aangetroffen. Deze documenten zijn opgenomen in een inventarislijst, zie hiertoe bijlage B.

Verder merk ik op dat u er in de e-mail van 28 oktober 2020 op bent gewezen dat het door u gevraagde besluit van de minister, het rapport evaluatie Kifid 2020 en de eerste voorlopige reactie van het Kifid op het evaluatierapport, reeds openbaar zijn gemaakt. U kunt deze documenten, inclusief de begeleidende kamerbrief, raadplegen op de website van de Rijksoverheid.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/documenten/kamerstukken/2020/10/27/kamerbrief-evaluatie-kifid-2020>.

### **Derde-belanghebbenden**

Bij de openbaarmaking van diverse documenten spelen de belangen van meerdere derden een rol. Deze derde-belanghebbenden zijn vooraf gevraagd om hun mening te geven over de openbaarmaking. Zij hebben ingestemd met openbaarmaking van de documenten, dan wel aangegeven de afweging in deze aan de minister te laten.

Directie Juridische Zaken

**Ons kenmerk**  
2020-0000232139

### **Wettelijk kader**

Uw verzoek om informatie is beoordeeld op grond van de Wob. Het recht op openbaarmaking dient het publieke belang van een goede en democratische bestuursvoering. Het komt iedere burger in gelijke mate toe. Er wordt niet gekeken naar het specifieke belang van de verzoeker.

Openbaarmaking in de zin van de Wob betekent openbaarmaking voor iedereen. In dat licht vindt de afweging dan ook plaats. Hierbij wordt getoetst aan de artikelen 10 en 11 van de Wob waarin is aangegeven in welke gevallen openbaarmaking kan of moet worden geweigerd (zie bijlage A). Voorts kan het bestuursorgaan besluiten om op grond van eventuele bijzondere openbaarmakingsregimes documenten (gedeeltelijk) niet openbaar te maken.

### **Motivering**

*De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (artikel 10, tweede lid, onder e, van de Wob)*

In diverse documenten staan persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, in dit geval namen. Ik weeg het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer zwaarder dan het belang van openbaarmaking. Dit is ook het geval voor wat betreft namen van ambtenaren die niet wegens hun functie in de openbaarheid treden. Deze informatie maak ik dus niet openbaar. Waar van toepassing heb ik deze persoonsgegevens onleesbaar gemaakt onder vermelding van 10.2.e. Namen van personen die vanwege hun functie wel in de openbaarheid treden maak ik wel openbaar.

*Geheimhoudingsplicht aanbestedingsrecht (art. 2.57 Aanbestedingswet)*

Openbaarmaking dient achterwege te blijven wanneer sprake is van een in een bijzondere wet opgenomen geheimhoudingsbepaling die daaraan in de weg staat. Op één document, te weten de offerteaanvraag Evaluatie Kifid 2020, is de geheimhoudingsbepaling van artikel 2.57 van de Aanbestedingswet van toepassing. Dit document biedt namelijk inzicht in de aanbestedingsprocedure. Het is vaste rechtspraak dat deze geheimhoudingsbepaling prevaleert boven de plicht tot openbaarmaking die in de Wob is vastgesteld sinds de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 28 augustus 2013 (vindplaats ECLI:NL:RVS:2013:888).

### **Wijze van openbaarmaking**

De documenten stuur ik met dit besluit in kopie mee.

**Plaatsing op internet**

De stukken worden met een geanonimiseerde versie van dit besluit voor een ieder kenbaar gemaakt op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

**Directie Juridische Zaken**

**Ons kenmerk**  
2020-0000232139

Een afschrift van dit besluit zend ik aan belanghebbenden.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN FINANCIËN,  
namens deze,

mr. drs. M.A.A. di Bucchianico  
Hoofd Publiokrecht/De plv. Directeur Juridische Zaken

Deze brief is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond van die wet kunt u tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt een bezwaarschrift indienen. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de minister van Financiën, ter attentie van de Directie Juridische Zaken, Postbus 20201, 2500 EE Den Haag. Het bezwaarschrift dient te worden ondertekend en dient ten minste het volgende te bevatten:

- a. naam en adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar zich richt;
- d. een opgave van de redenen waarom u zich met het besluit niet kunt verenigen.

## Bijlage A

Directie Juridische Zaken

Artikel 10 van de Wob luidt, voor zover relevant, als volgt:

1. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
    - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
    - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
    - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft, die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
    - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 van de Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt.
  2. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
    - a. de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties;
    - b. de economische of financiële belangen van de Staat, de andere publiekrechtelijke lichamen of de in artikel 1a, onder c en d, bedoelde bestuursorganen;
    - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
    - d. inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
    - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
    - f. het belang, dat de geadresseerde erbij heeft als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie;
    - g. het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden.
  3. Het tweede lid, aanhef en onder e, is niet van toepassing voor zover de betrokken persoon heeft ingestemd met openbaarmaking.
- (...)

**Ons kenmerk**  
2020-0000232139

Artikel 11 van de Wob luidt, voor zover relevant, als volgt:

1. In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen.
2. Over persoonlijke beleidsopvattingen kan met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.
3. Met betrekking tot adviezen van een ambtelijke of gemengd samengestelde adviescommissie kan het verstrekken van informatie over de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen plaatsvinden, indien het voornemen daartoe door het bestuursorgaan dat het rechtstreeks aangaat aan de leden van de adviescommissie voor de aanvang van hun werkzaamheden kenbaar is gemaakt.
4. In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Het tweede lid, tweede volzin, is van overeenkomstige toepassing.

**Bijlage B****Directie Juridische Zaken****Inventaris****Ons kenmerk**  
2020-0000232139

Datum	Naam document	Beoordeling
06/03/2020	Offerteaanvraag Evaluatie Kifid 2020	Niet openbaar
05/05/2020	E-mail Klankbordgroep evaluatie Kifid	Deels openbaar
28/05/2020	Eerste overleg klankbordgroep Kifid	Deels openbaar
02/07/2020	Verslag 2 <sup>e</sup> overleg klankbordgroep Kifid	Deels openbaar
21/09/2020	Verslag 3 <sup>e</sup> overleg klankbordgroep Kifid	Deels openbaar
27/10/2020	Kamerbrief evaluatie Kifid 2020	Reeds openbaar
27/10/2020	Rapport evaluatie Kifid 2020	Reeds openbaar
27/10/2020	1 <sup>e</sup> voorlopige reactie Kifid op Evaluatierapport SEO	Reeds openbaar

**Van:** 10.2e (FM/ME)  
**Aan:** André Verburg (10.2e @uu.nl); 10.2e (10.2e@consumentenbond.nl); Colinda Rosenbrand (10.2e @ovfd.nl); 10.2e (10.2e @adfz.nl); 10.2e (10.2e @verzekeraars.nl); 10.2e (10.2e @minjenv.nl); 10.2e ; Niels Lemmers (10.2e @veb.net); 10.2e ; 10.2e ;  
**Cc:** 10.2e (FM/ME); 10.2e (FM/ME); 10.2e ; 10.2e ;  
**Onderwerp:** Klankbordgroep evaluatie Kifid  
**Datum:** dinsdag 5 mei 2020 21:10:00

---

Beste allemaal,

Inmiddels hebben wij van alle aangeschreven partijen vernomen hoe zij hun deelname aan de klankbordgroep voor de Kifid-evaluatie invullen. De volgende personen zullen deelnemen aan de klankbordgroep:

Ministerie van Financiën	10.2e	(voorzitter)
	10.2e	
	10.2e	
Ministerie van Justitie en Veiligheid	10.2e	
AFM	10.2e	
Universiteit Utrecht, Raad van State	André Verburg	
VEB	Niels Lemmers	
Consumentenbond	10.2e	
OvFD / Adfiz / VV&A	Colinda Rosenbrand (vertegenwoordiger)	
	10.2e	(agendalid)
	10.2e	(agendalid)
NVB/Verbond	10.2e	(om en om vertegenwoordiger/ agendalid)
	10.2e	(om en om vertegenwoordiger/agendalid)

Adfiz en VV&A worden tevens door OvFD vertegenwoordigd in de bijeenkomsten van de klankbordgroep. De NVB en het Verbond van Verzekeraars wisselen de vertegenwoordiging af. Degenen die als agendalid zijn opgenomen ontvangen wel de stukken zodat zij de gezamenlijke input met de vertegenwoordiger kunnen afstemmen.

Jullie contactgegevens heb ik doorgegeven aan het onderzoeksteam dat de opdracht gaat uitvoeren. Het team bestaat uit 10.2e , 10.2e en 10.2e (allen in CC) van onderzoeksbureau [SEO Economisch Onderzoek](#).

Zij zullen contact met jullie opnemen om de eerste bijeenkomst in te plannen van de klankbordgroep.

Als jullie vragen hebben kunnen jullie die stellen aan mij, 10.2e of 10.2e .  
Met vriendelijke groet,

10.2e  
Beleidsmedewerker  
Afdeling Marktgedrag en Effectenverkeer

---

**Ministerie van Financiën**  
**Generale Thesaurie | Directie Financiële Markten**  
Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag |  
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

---

**T:** 10.2e  
**E:** 10.2e

## Eerste overleg klankbordgroep Kifid

28/05/2020

### Min J&V

- Onafhankelijkheid en borging consumentenbelang is belangrijk.
- Ministerie van EZK is ook belangrijk om mee te nemen, zij zijn coördinerend bij consumentenbeleid.
- Rapport 'De rechtsstatelijke waarborging van buitengerechtelijke geschilbeslechting' is goed om mee te nemen.

### AFM

- Deadline is ambitieus.
- Beleggingsverzekeringen zijn een aparte categorie, moet goed onderscheid worden gemaakt.
- Werkt het systeem van richtinggevende uitspraken goed?
- Krijgen uitspraken voldoende onderbouwing? Bepaalde zinnen in de communicatie worden uit context gehaald en gaan eigen leven leiden.
- Vergelijking met aandeel toekenning/niet toekenning bij andere klachteninstituten kan interessant zijn.
- Heeft bemiddeling de positieve effecten die het Kifid voor ogen heeft?
- Naamsbekendheid van Kifid is goed om mee te nemen.
- Hoe werkt het gehele systeem van geschillenbeslechting?

### Andre Verburg/UU

- Onafhankelijkheid en onpartijdigheid moeten goed van elkaar gescheiden worden (last van druk van buiten vs. last van druk van binnen).
- Er zijn tools om de begrijpelijkheid van communicatie te meten. **Stuurt binnenkort artikel.** (is inmiddels gebeurd)
- Wat is de meerwaarde van 2x met consumenten spreken?
- Uitvragen van procedurele rechtvaardigheid vereist aandacht. **Stuurt handleiding.** (is inmiddels gebeurd)
- Uitleg van procedure, mogelijkheid om woord te doen, met respect behandeld etc.

### VEB

- Belangrijk om de kwantitatieve basis goed te hebben. Groot aantal klachten kan signaal zijn.
- Bij de uitspraken komt tegenwoordig vaak voor 'stond in polis/kleine lettertjes'. De verantwoordelijkheid wordt op de consument afgeschoven,
- Hoe worden voorbeeldzaken gekozen?
- Kleine zinnestjes kunnen grote gevolgen hebben.
- Is het klanttevredenheidsonderzoek betrouwbaar?
- In de praktijk heeft de consument vaak 1 advocaat terwijl de financieel dienstverlener meerdere advocaten heeft.

## CB

- Hoe wordt omgegaan met de vorige evaluatie? Wat is er met de aanbevelingen gedaan?
- Hoe wordt de input behandeld, in geval dat stakeholder zich niet herkent in conclusie.
- Klanttevredenheidsonderzoek: zijn de juiste vragen gesteld?
- Alleen kwantitatieve analyse is beperkt, ook kwalitatieve analyse van dossiers.
- Focusgroepen hebben meerwaarde t.o.v. interviews.
- Niet alle klachteninstituten zijn vergelijkbaar.

## OvFD

- Er is ontevredenheid over de kwaliteit van toetsing. Het probleem ligt wellicht bij de communicatie. Kifid geeft soms toe dat er sprake is van een verkeerde interpretatie.
- Maakt Kifid juiste afweging bij behandeling?
- Er is zoveel onrust over uitspraken dat leden van OvFD uitspraken niet meer als bindend accepteren.
- Is de focus op het aantal schikkingen goed?

## NVB

- Wat zijn de criteria voor onafhankelijkheid van de sector?
- Kijk goed naar de processen zelf. De werkwijze van secretarissen kan erg verschillen.
- Spiraal van juridisering.
- Wie zijn de individuele partijen waarmee wordt gesproken?

## Afspraken:

- SEO zal bovenstaande aandachtspunten zoveel mogelijk meenemen in de verdere aanpak van het onderzoek. Daarbij is het goed om op te merken dat een (juridische) toetsing van de kwaliteit van de uitspraken van het Kifid buiten de scope van de opdracht ligt. De evaluatie zal wel ingaan op een beoordeling van de procesmatige en communicatieve aspecten van het werk van het Kifid.
- Andre Verburg stuurt twee stukken na (inmiddels gebeurd)
- Financiële dienstverleners sturen contactpersonen uit hun achterban voor een gesprek met de visitatiecommissie
- SEO prikt twee begeleidingsgroepen begin juli en medio september (inmiddels gebeurd)
- SEO prikt afspraken voor de visitatie (work in progress)



## **Tweede bijeenkomst klankbordgroep Kifid**

02-07-2020

Aanwezig:

- **10.2.e** (Consumentenbond)
- Niels Lemmers (VEB)
- Colinda Rosenbrand (OvFD)
- **10.2.e** (MinJV)
- **10.2.e** (NVB)
- **10.2.e** (AFM)
- André Verburg (RvS & UU)
- **10.2.e** (MinFin)
- **10.2.e** (MinFin)
- **10.2.e** (MinFin)

### Presentatie SEO

OvFD:

- Het is niet duidelijk wat met de opmerkingen van vorige keer wordt gedaan. Bijv. bij uitspraken of procedurele rechtvaardigheid binnen de keten.
- Uitspraak wordt zo opgeschreven dat het als algemeen wordt geïnterpreteerd, maar dat het een individueel geval is.
- Op het moment dat een zaak wordt ingediend tegen een adviseur, richt de klacht zich op de adviseur, maar probleem kan ook liggen bij de aanbieder, niet zo zeer bij de adviseur. Kifid pakt dit niet op, omdat alles opnieuw moet worden gedaan → langere doorlooptijden.
- Rest is prima, wordt nog besproken met anderen.

Reactie SEO:

- Raamwerk van klare taal bevat een haakje voor het geval dat uitspraken verder strekken dan zaak zelf. Ook een rol voor de visitatiecommissie.
- Belang van keten wordt meegenomen in dossieranalyse, maar ook bij visitatiecommissie. Cijfers over hoe vaak dit voorkomt zijn er waarschijnlijk niet maar kunnen we navragen bij Kifid.

André Verburg:

- Gespreksleidraad ziet er goed uit. Wel goed uitkijken met gevolgtrekking. De onderdelen zijn geen causaal verband voor de ervaren procedurele rechtvaardigheid.
- Partijdigheid moet ook een rol krijgen, geef een goede definitie van onafhankelijkheid.

Consumentenbond:

- KTO: groep niet-behandelbaar is klein. Op website is een sneltest, maar vallen ze niet te snel af? Is er een groep die mogelijk wel behandelbaar hadden kunnen zijn, maar zichzelf hebben afgeschreven?

- Gespreksleidraad: Bij punt of voldoende informatie op website beschikbaar is, aantal kennisvragen stellen. Bijv: weet u dat er een sneltest is? Bij vragen m.b.t. bemiddeling, vraag of argumenten werden meegenomen. Wordt hier nog doorgevraagd?
- Ook vragenlijst toegestuurd, kan worden doorgevraagd?

#### Reactie SEO:

- Suggesties voor gespreksleidraad worden meegenomen. Volgorde is flexibel, dus er wordt doorgevraagd.
- We vragen bij Kifid na hoeveel mensen de sneltest doen, en hoeveel consumenten afvallen bij de sneltest.
- Kan ook worden doorgevraagd bij vragenlijst via email, als daar hele verrassende uitkomsten zijn nemen we contact op.

#### Min J&V:

- Bij onpartijdigheid/onafhankelijkheid, er is genoeg in het reglement opgenomen. Het is goed om te kijken hoe dit reglement gebruikt wordt. Wellicht iets voor visitatiecommissie.
- Hoe zijn de reglementen bij andere ADR-instanties geregeld?
- Kijk ook naar ADR-wetgeving, die stelt ook eisen aan reglementen en onafhankelijkheid.

#### Reactie SEO:

- Goede tips, deel is ook onderdeel van visitatieronde.
- Vergelijk met andere instanties wordt ook gemaakt. ADR-instanties, maar ook andere door MinFin-gefinancierde instanties (AFM/DNB).

#### NVB:

- Waarom wordt ADR-richtlijn van 90 dagen niet altijd gehaald? Hier kunnen aanbevelingen over gedaan worden.
- Is 20 dossiers voldoende representatief bij dossieranalyse?
- Bij gespreksleidraad kunnen communicatie en doorlooptijd apart worden meegenomen.
- Verbond: verzoek iets op te merken over doorlooptijden bij beleggingsverzekeringen. Hoe betreft SEO verzekeringssector hierbij.

#### Reactie SEO:

- Dit nemen we mee in het onderzoek, nu nog in beginnende fase.
- 20 dossiers is weinig, maar het is een afweging tussen aantal en diepgang. Er worden niet zomaar conclusies getrokken puur op basis van deze dossiers. Maar het geeft wel meer inzicht in zaken, die dan scherper kunnen worden uitgevraagd in interviews/visitatie.
- Bij gespreksleidraad wordt dat inderdaad gesplitst.
- Visie verzekeraars op doorlooptijden bij beleggingsverzekeringen komt ook bij visitatie van pas.

#### AFM

- Beleggingsverzekeringen: doorlooptijden zijn erg interessant.
- Dossieranalyse: ook dossiers die tot en met CvB zijn gegaan?
- Is vergelijking met klachteninstanties in het buitenland mogelijk?

- Aantal partijen kunnen niet bij Kifid terecht, wordt dat ook meegenomen?

#### Reactie MinFin:

- Scope onderzoek: wettelijke verplichting Kifid ziet op consumentenrol, dus andere partijen vallen wettelijk niet binnen de scope. Evaluatie is dus ook gericht op consumentendeel.

#### Reactie SEO:

- Doorlooptijden beleggingsverzekeringen worden ook meegenomen.
- Nu geen zicht op of zaken tot CvB in huidige selectie zitten, wel goede suggestie. Onder de groep consumenten (interviews) zit er minimaal 1 zaak bij die tot CvB loopt.
- Suggesties voor buitenlandse instanties zijn welkom, initiële focus is op Nederlandse instanties. We gaan niet een uitgebreide (internationale) vergelijking van klachteninstanties maken.

#### VEB:

- Oorzaken 90-dagentermijn niet halen is interessant.
- Niet positief over gespreksleidraad: vervolgvragen zijn heel belangrijk om meer duiding te krijgen.
- Dossieranalyse: voor de buitenwereld is bemiddeling niet transparant. Als bemiddeling is mislukt, wordt alsnog een uitspraak gedaan. Hoe verhouden de aantallen zich tot elkaar? Sturen bepaalde instellingen erg aan op bemiddeling of niet? Kan grote impact hebben op perceptie: de tevredenheidsscore bevat alleen de 'gelukke' bemiddelingen.
- Klacht intrekken zonder bemiddelingsresultaat is interessant, wat zit daarachter?
- Dossieranalyse: taalniveau is belangrijk, wordt dat ook getoetst? Is uitspraak begrijpelijk, ook als rest niet wordt gelezen?

#### Reactie SEO:

- Niet letterlijk in leidraad, maar in praktijk wordt dat al gedaan. Extra verdieping is goed punt, maar moet niet te lang worden.
- Aantallen worden uitgesplitst naar traject en segment.
- In data zien we niet welke zaken eerst in bemiddeling waren, en waarbij in geval van mislukken bemiddeling daarna alsnog uitspraak is gedaan. Wel kunnen we aangeven dat dit mogelijk tot vertekening in de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek leidt.
- Taalniveau wordt meegenomen in dossieranalyse.

#### MinFin:

- Inleiding bij H2 is suggestief. Neutraliteit als startpunt is belangrijk.

#### Reactie SEO:

- Letten we op.

#### Planning

- Fase I afronden eind augustus lijkt haalbaar.
- Visitatie eerste week september wordt ook gepland, aantal gesprekken staan al vast.
- Op dit moment geen reden om aan te nemen dat planning niet haalbaar is.

## Verslag klankbordgroep Kifid 21/09/2020

### André Verburg

- Par. 4.4 beschrijving procedurele rechtvaardigheid. Focus meer op duidelijke procedure, respectvol behandelen en of consument verhaal kan doen.
- P. 35 cushion effect: indien in ongelijke gesteld, zou je verwachten dat goede procedurele rechtvaardigheid leidt tot hogere beoordeling.
- Verwachtingenmanagement met alleen infographics en filmpjes is niet voldoende. Moet in combinatie met gesprekken en brieven.

### 10.2.e (Consumentenbond)

- Aanbevelingen kunnen stelliger worden opgeschreven.
- Prioritering van aanbevelingen aangeven.
- Consumentenervaringen: het is moeilijk te meten wat we niet weten. Bijv. afvallers bij sneltest. Weinig aandacht voor onbehandelbare klachten.
- Zijn er extra aandachtspunten opgevallen?

### Colinda Rosenbrand (OvFD)

- De kwaliteit van de onderbouwing komt niet aan bod, of staat niet centraal beschreven.
- De algemene zorgvuldigheidsnorm gaat leiden tot andere problemen: langere doorlooptijden en meer onzekerheid. Het is nu erg breed opgeschreven. Zou in conflict zijn met 1.23 van Wft.

### 10.2.e (Min J&V)

- Nu geen commentaar.

### 10.2.e (Verbond van Verzekeraars)

- Geheimhouding bij beleggingsverzekeringen staat nu negatief beschreven. Meer nuance aanbrengen in samenvattingen.
- Onderstreep het belang dat uitspraken voorspelbaar moeten zijn.
- Op p.72 staat naam verkeerd geschreven.

### NVB:

- Rol secretaris in reglement vastleggen.
- Bij veelvoorkomende klacht consument wijzen op lijn in uitspraken.

### 10.2.e (Min Fin)

- Ook onderscheid maken in typen geheimhouding in samenvatting.

### Niels Lemmers (VEB)

- Punt van <sup>10.2.e</sup>, begrijpt niet dat voorspelbaarheid van uitspraak een doelstelling moet zijn. Het gaan om de voorspelbaarheid van het beoordelingskader.
- Titels van tabellen en figuren zorgen soms voor framing.
- Internationale context wordt af en toe genoemd, maar geen duiding of conclusies aan verbonden.

### 10.2.e (AFM)

- Aanbevelingen zijn met name gericht op consumentenzijde.
- Punt over zorgvuldigheidsnorm komt nu uit de lucht vallen, meer context schetsen en voors en tegens afwegen.