

## 2017Z18501

Vragen van het lid **Paternotte** (D66) aan de Minister van Financiën over *grote achterstanden bij het Kifid* (ingezonden 20 december 2017).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Het Kifid heeft best een groot probleem»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Klopt het, dat de behandeltijd voor klachten over financiële instellingen de afgelopen jaren is opgelopen?

Vraag 3

Klopt het, dat voor het toewijzen van een secretaris aan een zaak normaal gesproken tien weken de tijd genomen wordt, terwijl het streven is in 95% van de gevallen een dossier binnen veertien dagen aan een secretaris toe te wijzen?<sup>2</sup> Klopt het voorts dat deze termijn nu vaak verlengd wordt met nog eens acht weken?

Vraag 4

In hoeveel procent van de gevallen wordt voldaan aan de interne streefnormen als het gaat om laten weten of een klacht behandelbaar is (zeven dagen), het toewijzen aan een secretaris van een klacht (veertien dagen) en het afhandelen van dossiers (180 dagen)?

Vraag 5

Wat is het verzuimpercentage bij het Kifid over de afgelopen vijf jaar, uitgesplitst naar jaar?

Vraag 6

Klopt het, dat het verloop onder secretarissen bij het Kifid hoog is, zoals aangegeven in mails aan consumenten?<sup>3</sup> Wat is hiervoor de verklaring?

Vraag 7

Vindt u 180 dagen teneinde een dossier compleet af te handelen niet onnodig lang? Kunt u aangeven hoe tot deze norm gekomen is?

<sup>1</sup> [http://daskapital.nl/2017/11/het\\_kifid\\_heeft\\_best\\_wel\\_een\\_p.html](http://daskapital.nl/2017/11/het_kifid_heeft_best_wel_een_p.html)

<sup>2</sup> <https://www.kifid.nl/fileupload/Eindrapport%20evaluatie%20Kifid.pdf>

<sup>3</sup> <http://daskapital.nl/images/other/kifidmail.jpg>

Vraag 8

Op welke manier wordt er gezorgd dat de behandeltijd snel wordt verkort?  
Welke verantwoordelijkheid heeft u daarbij als Minister?

Vraag 9

Klopt het, dat indieners van een klacht telefonisch worden benaderd teneinde de vertraging mede te delen? Klopt het dat er geen schriftelijke bevestiging volgt?