

From: [naam onderzoeker] <[enquete@kifid.nl](mailto:enquete@kifid.nl)>

Sent: Tuesday, February 18, 2020 12:38 PM

To: [klager]

Subject: Onderzoek Rijksuniversiteit Groningen naar ervaringen met Kifid

Geachte mevrouw [klager],

De Rijksuniversiteit Groningen voert onder leiding van professor dr. Marc Hertogh onafhankelijk onderzoek uit naar geschilbeslechting door Kifid.

Kifid verleent medewerking aan het onderzoek door het onderzoeksteam in verbinding te stellen met consumenten en financiële dienstverleners die de reguliere klachtprocedure bij Kifid hebben doorlopen. Kifid is inhoudelijk niet betrokken bij dit onderzoek.

Vragen die in dit onderzoek centraal staan zijn:

- 1) Hoe ervaren consumenten en financiële dienstverleners de klachtprocedure bij Kifid?
- 2) Hoe oordelen consumenten en financiële dienstverleners over de uitkomst van de procedure?
- 3) Welke lessen zijn er te leren voor de toekomst?

U bent onlangs betrokken geweest bij een procedure bij Kifid. Graag stelt Kifid u in de gelegenheid om deel te nemen aan een enquête over bovenstaande onderwerpen. Deze enquête wordt in opdracht van de Rijksuniversiteit Groningen uitgevoerd door Pro Facto. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer vijftien minuten. Uw antwoorden worden anoniem en vertrouwelijk verwerkt en worden niet bekend bij Kifid.

Deze enquête in het kader van het onafhankelijk onderzoek door de Rijksuniversiteit Groningen staat los van het klanttevredenheidsonderzoek dat Kifid laat uitvoeren door SAMR.

De Rijksuniversiteit Groningen zal de uitkomsten van het onderzoek verwerken in wetenschappelijke publicaties.

Als u vragen heeft over de enquête of over het onderzoek, kunt u contact opnemen met [naam onderzoeker] 050-313 9853 of via [enquete@kifid.nl](mailto:enquete@kifid.nl)

U kunt de enquête starten door op onderstaande link te klikken.

[Verwijderd]

Als u deze enquête niet wilt invullen en ook geen herinneringen wilt ontvangen, klik dan a.u.b. op de volgende link:

[Verwijderd]

Met vriendelijke groet,

Eveline Ruinaard

Voorzitter Geschillencommissie

Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 8 948