

KLACHTEN- EN GESCHILLEN- REGELING WKI

**KLACHTEN-EN GESCHILLENREGELING
IN VERBAND MET DE WET KWALITEIT
INCASSODIENSTVERLENING**

JULI 2025



INLEIDING

Met ingang van 1 april 2024 is de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) in werking getreden. Deze wet reguleert buitengerechtelijke incasso in zeer brede zin en omvat in een aantal gevallen ook rechtsbijstand die de FNV aan haar leden verleent. Dat is het geval wanneer daarbij (mede) geld wordt gevorderd namens het lid en de wederpartij een natuurlijke persoon is die woont in Nederland. Naast consumenten moet gedacht worden aan eenmanszaken en contractuele samenwerkingsverbanden zoals maatschappen, vennootschappen onder firma en commanditaire vennootschappen, voor zover zij bestaan uit een of meer natuurlijke personen.

De Wki bepaalt dat incassodienstverleners een klachten- en geschillenregeling hebben die het voor de schuldeiser en de schuldenaar mogelijk maken om te klagen over de bejegening en de informatievoorziening (tuchtklachten). Schuldeisers kunnen gebruik maken van de Klachtenregeling Individuele Belangenbehartiging als zij een klacht hebben over de behandeling van hun zaak.

Deze regeling maakt het voor de wederpartij van een lid, die natuurlijke persoon is, die woont in Nederland en die door de FNV wordt aangesproken tot het betalen van een geldsom, mogelijk om een klacht in te dienen en zo nodig die klacht voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie, zodat voldaan wordt aan de eis van artikel 13 lid 5 Wki. Leden die een klacht hebben, kunnen gebruik maken van de Klachtenregeling Individuele Belangenbehartiging.

Onder deze klachten- en geschillenregeling kan door wederpartijen in Wki-zaken een klacht worden ingediend over de bejegening en/of informatievoorziening. Over andere onderwerpen kan onder deze regeling niet geklaagd worden. Als de klager het met de afhandeling van de klacht niet eens is kan beroep worden ingesteld bij de onafhankelijke Klachtencommissie Wki. Wederpartijen van FNV-leden in andere zaken dan Wki-zaken kunnen geen gebruik maken van deze klachten- en geschillenregeling.

WEGWIJZER

Bent u door de FNV aangesproken tot betaling van een geldsom aan een lid van de FNV, bent u een natuurlijk persoon die woont in Nederland en heeft u een klacht over de manier waarop u bent bejegend of over hoe u bent geïnformeerd?

Dan kunt u uw klacht direct bij de behandelaar van de zaak, bij diens (operationeel) leidinggevende of bij de klachten-coördinator indienen. Een klacht indienen kan telefonisch, per e-mail en per post. Zie artikel 1 t/m 4 voor meer informatie over de klachtbehandeling in eerste instantie.

Als de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie Wki. De indiening daarvan moet schriftelijk (per post of per e-mail). Zie artikel 5 t/m 14 voor meer informatie over behandeling van de klacht door de Klachtencommissie Wki.

DEFINITIES ALGEMEEN

(IN ALFABETISCHE VOLGORDE)

BESTUUR

Het Algemeen bestuur van de FNV-vereniging als bedoeld in artikel 1.1 sub (d) en artikel 9 sub (a) van de statuten van de FNV.

DIRECTIE

De directie van de werkorganisatie van de FNV als bedoeld in artikel 23.4 sub (b) van de statuten van de FNV.

DOORZENDPLICHT

Alle betrokken partijen zijn gehouden ervoor zorg te dragen dat een klacht(brief) als zodanig wordt onderkend en bij de juiste afdeling of instelling terecht komt;

INCASSOMEDEWERKER

De medewerker door wie Klager namens het Lid in een Wki-zaak tot betaling van een geldsom is aangesproken.

KLACHT

Een gerichte uiting van ongenoegen of ontevredenheid, over de bejegening en/of informatievoorziening, althans het handelen of nalaten van de Incassomedewerker, bij het verrichten van incassowerkzaamheden in een Wki-zaak, waarop respons wordt verwacht. Een klacht kan schriftelijk, per mail of per telefoon worden ingediend door een Klager in een Wki-zaak.

KLACHTENCOMMISSIE

Externe onafhankelijke Klachtencommissie Wki (benoemd door het Ledenparlement op voordracht van het Bestuur) die uitsluitend bevoegd is om klachten over Wki-zaken in tweede en hoogste instantie te beoordelen.

KLACHTENCOÖRDINATOR

Medewerker verantwoordelijk voor coördinatie van de instroom en registratie van klachten en de voortgang in de klachtenbehandeling op het gewenste niveau, aanspreekpunt voor klagende leden, wederpartijen in Wki-zaken en Operationeel leidinggevenden, en verantwoordelijk voor de financiële afhandeling van tot stand gekomen schikkingen en van de uitspraken van de Klachtencommissie.

KLAGER

De wederpartij van het Lid, zijnde een natuurlijke persoon die woont in Nederland met een Klacht in een Wki-zaak die voortkomt uit persoonlijke ervaring.

LEDENPARLEMENT

De algemene vergadering van de FNV-vereniging als bedoeld in artikel 1.1 sub (p) en artikel 9 sub (b) van de statuten van de FNV.

LID

Een natuurlijk persoon die als lid geregistreerd is (geweest) bij de FNV, als bedoeld in artikel 1.1 sub (n) van de statuten van de FNV.

OPERATIONEEL LEIDINGGEVENDE

De medewerker onder wiens verantwoordelijkheid de werkzaamheden door de Incassomedewerker worden uitgevoerd. Tevens de medewerker, die in eerste instantie verantwoordelijk is voor de behandeling en oplossing van klachten (zie toelichting per onderdeel) of diens vervanger.

ORGANISATIE

De vereniging van de FNV of de werkorganisatie van de vereniging in uitvoering van individuele belangenbehartiging voor haar leden.

VERWIJSWOORD

Voor de eenvoud is in deze regeling gekozen voor de mannelijke aanspreekvorm, maar telkens is het verwijswoord bedoeld dat past bij de natuurlijke persoon waar het over gaat.

WKI-ZAAK

Een dossier of zaak waarin de FNV aan een Lid rechtsbijstand verleent en waarbij (onder andere) door een Incassomedewerker buitengerechtelijk geld wordt gevorderd van een wederpartij die een natuurlijke persoon is en woont in Nederland.

DE PROCEDURE IN EERSTE INSTANTIE

ARTIKEL 1. ALGEMEEN

Klachten van wederpartijen in Wki-zaken over de bejegening door een medewerker van de FNV en/of de informatievoorziening bij het verrichten van de werkzaamheden, worden behandeld en – zo nog mogelijk – opgelost door de Operationeel leidinggevende van de Incassomedewerker of een daarvoor aangewezen persoon.

Een Klacht moet binnen 3 maanden worden ingediend gerekend vanaf het moment waarop Klager kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de Klacht.

De behandeling van klachten is een belangrijk kwaliteitsinstrument. De in de klachtenregelingen voorgeschreven klachtafhandeling is bedoeld als instrument ter verbetering van de dienstverlening en werkprocessen, en is niet bedoeld als instrument ter beoordeling van de individuele werknemer.

Klachten worden geregistreerd op een binnen de Organisatie eenduidige manier. De Operationeel leidinggevende is verantwoordelijk voor de juiste registratie. Van de geregistreerde Klachten wordt jaarlijks een rapportage opgemaakt door de Klachtencoördinator, die ter kennis wordt gebracht aan het Ledenparlement.

Voorts is de Operationeel leidinggevende verantwoordelijk voor verbetertrajecten naar aanleiding van klachten.

ARTIKEL 2. WERKWIJZE

- a. De Operationeel leidinggevende neemt kennis van de Klacht en bevestigt binnen 2 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de Klacht, waarbij tevens een exemplaar van deze klachtenregeling wordt meegezonden.
- b. De Operationeel leidinggevende is gehouden aan de Doorzendplicht.
- c. Er wordt een klachtendossier aangemaakt en de Klacht wordt geregistreerd.
- d. De Klacht wordt aan de betrokken Incassomedewerker voorgelegd met het verzoek om inhoudelijk te reageren, of als dat mogelijk is in overleg met de Operationeel leidinggevende voor een oplossing te zorgen.
- e. Een kennelijk ongegronde Klacht wordt niet nader onderzocht, maar wel geregistreerd. Klager wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht en gewezen op de mogelijkheid de Klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.
- f. De Operationeel leidinggevende beoordeelt binnen vier weken de Klacht en deelt de bevindingen schriftelijk gemotiveerd mee aan Klager. Indien de termijn van vier weken niet kan worden gehaald, ontvangt Klager een gemotiveerde uitleg met de te verwachten datum van afhandeling. De toetsing vindt plaats aan de hand van de algemene (Wki) kwaliteitseisen en de geldende gedragsregels.

Indien de termijn zonder nadere uitleg wordt overschreden, kan Klager dit melden aan de Klachtencoördinator. In herhaalde en extreme gevallen kan Klager zich ook wenden tot de Klachtencommissie.

- g. Indien de Klacht (gedeeltelijk) ongegrond wordt bevonden wijst de Operationeel leidinggevende in zijn schrijven op de mogelijkheid van een tweede beoordeling door de Klachtencommissie.

ARTIKEL 3. MELDEN

- a. Wordt een Klacht bij de Incassomedewerker zelf ingediend dan is deze gehouden de Klacht aan diens Operationeel leidinggevende te melden.
- b. Wordt een Klacht bij een andere leidinggevende (in de lijn), de Directie of het Bestuur ingediend, dan is de Klachtencoördinator gehouden deze rechtstreeks aan de verantwoordelijke Operationeel leidinggevende door te zenden.

ARTIKEL 4. AFHANDELING EN ARCHIVERING

- a. Wanneer een Klacht volledig is afgehandeld wordt dit – onder vermelding van het resultaat – in de registratie opgenomen en aan Klager medegedeeld. Aan Klager wordt 4 weken de gelegenheid gegeven om op dat bericht te reageren. Het dossier wordt bij positief of uitblijvend bericht van Klager na vier weken gearhiveerd.
- b. Geeft Klager te kennen zich tot de Klachtencommissie te willen wenden dan wordt het dossier aangehouden tot ná de behandeling door de Klachtencommissie.

DE PROCEDURE IN TWEEDE INSTANTIE

Indien Klager zich niet kan vinden in de beoordeling van zijn Klacht in eerste instantie, kan Klager de Klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe Klachtencommissie Wki. De leden van deze commissie zijn niet in dienst van de FNV.

Deze Klachtencommissie is ingesteld door het Ledenparlement van de FNV.

Het adres van de Klachtencommissie is:

Klachtencommissie Wki
Postbus 40339
3504 AC Utrecht

ARTIKEL 5. DE BEVOEGDHEID VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

- a. De Klachtencommissie is bevoegd in alle zaken met betrekking tot Klachten van wederpartijen in Wki-zaken over de bejegening door een medewerker van de FNV en/of de informatievoorziening bij het verrichten van de werkzaamheden.
- b. Een Klacht wordt door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen als deze niet voorafgaand aan de indiening bij de Klachtencommissie in eerste instantie (tijdig) conform deze regeling is beoordeeld en afgehandeld.
- c. Een Klacht wordt door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen indien deze Klacht niet binnen 3 maanden, na het moment waarop Klager kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de Klacht aanleiding heeft gegeven, is ingediend in eerste instantie.
- d. Een Klacht wordt door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen indien de Klacht niet binnen 3 maanden aan de Klachtencommissie wordt voorgelegd, gerekend vanaf het moment dat op de Klacht in eerste instantie is beoordeeld of afgehandeld. Een Klacht wordt ook niet in behandeling genomen als niet binnen 4 maanden wordt geklaagd over het uitblijven van behandeling of afhandeling van de Klacht door de Operationeel leidinggevende.

ARTIKEL 6. DE KLACHTENCOMMISSIE

- a. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal 4 en maximaal 6 leden. De leden zijn geen werknemers van de FNV of bij de FNV aangesloten organisaties.
- b. De leden worden door het Ledenparlement van de FNV op voordracht van het Bestuur voor een periode van 3 jaar benoemd, tenzij bij de benoeming een kortere termijn is vastgesteld. Zij zijn na deze periode opnieuw benoembaar.
- c. De voorzitter en een plaatsvervangende voorzitter worden op voordracht van de Klachtencommissie door het Bestuur benoemd. Wordt er geen voordracht gedaan dan wijst het Bestuur een voorzitter en een plaatsvervangende voorzitter aan.
- d. De Directie voorziet de Klachtencommissie van de nodige ambtelijke ondersteuning, onder de benaming 'secretariaat van de Klachtencommissie'. Deze ondersteuning is geen lid van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie kan zich voorts laten bijstaan door een juridisch adviseur.
- e. Een Klacht wordt steeds door drie leden van de Klachtencommissie behandeld, waarvan minimaal één jurist.

ARTIKEL 7. INLEIDING PROCEDURE

- a. Klager dient, als bemiddeling niet mogelijk is gebleken, dan wel wanneer Klager het oneens is met de beslissing van de Operationeel leidinggevende, zo spoedig mogelijk de Klacht in bij het secretariaat van de Klachtencommissie.
- b. Klager kan zich door een derde laten bijstaan of doen vertegenwoordigen.
- c. De Klacht dient schriftelijk te worden ingediend en door Klager te zijn ondertekend. In de klachtbrief is in elk geval opgenomen:
 - Naam, adres en verdere contactgegevens van Klager;
 - de grond van zijn Klacht;
 - een kopie van de beoordeling in eerste instantie.
- d. Het secretariaat van de Klachtencommissie stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en stelt Klager in de gelegenheid – indien nodig – nog nadere informatie te verstrekken. Het secretariaat van de Klachtencommissie is gehouden aan de Doorzendplicht. De Klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een juiste en volledige registratie van de klachtafhandeling.
- e. Het secretariaat van de Klachtencommissie stelt de Directie of een door haar aangewezen gemachtigde (Klachtencoördinator) op de hoogte van de Klacht. De Directie (Klachtencoördinator) draagt er zorg voor dat (een afschrift/uitdraai van) de betrokken dossier(s) bij de juiste afdeling worden opgevraagd en aan de Klachtencommissie ter beschikking staan.
- f. De leden van de Klachtencommissie hebben verschoningsrecht.
- g. Klager kan voordat de mondelinge behandeling begint een commissielid wraken als het commissielid een persoonlijk of zakelijk belang heeft bij de Klacht of naaste familie is van de Incassomedewerker die de zaak heeft behandeld of de Operationeel leidinggevende die de Klacht heeft behandeld. De Klachtencommissie schorst daarop de behandeling en beslist vervolgens in raadkamer of het commissielid zich dient terug te trekken van de verdere behandeling.
- h. Indien een of meer commissieleden zich terugtrekken, wordt een nieuwe datum voor de mondelinge behandeling zo spoedig mogelijk vastgesteld.

ARTIKEL 8. ONDERZOEK

- a. De Klachtencommissie heeft de mogelijkheid ambtshalve een onderzoek in te stellen, daaronder begrepen het vragen van nadere informatie aan partijen of hun vertegenwoordigers.
- b. Klager en de Directie worden in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van alle relevante stukken en zich over de uitkomsten van het onderzoek uit te laten.
- c. De Klachtencommissie toetst de Klacht aan de hand van algemene beginselen zoals de goede trouw en redelijke eisen van vakbekwaamheid, de geldende regelingen binnen de FNV, de geldende gedragsregels voor de desbetreffende medewerkers en de kwaliteitseisen die de Wki aan incassomedewerkers en de FNV als incassodienstverlener stelt.

ARTIKEL 9. REACTIE VAN DE FNV

- a. De Directie of haar gemachtigde geeft binnen 4 weken, na een verzoek daartoe van het secretariaat van de Klachtencommissie, een schriftelijke reactie op de Klacht.
- b. Bij de Klachtencommissie kan gemotiveerd om uitstel worden gevraagd. Nader uitstel wordt eenmalig voor ten hoogste 4 weken verleend.
- c. Indien uitstel wordt verleend, licht de Klachtencommissie Klager hieromtrent direct in.
- d. Het secretariaat van de Klachtencommissie zendt de reactie van de Directie naar Klager.

ARTIKEL 10. SCHRIFTELIJKE AFDOENING

- a. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de Klacht kennelijk gegrond, kennelijk ongegrond, dan wel kennelijk niet ontvankelijk is, kan de Klachtencommissie de Klacht zonder mondelinge behandeling schriftelijk afdoen.
- b. In dit geval beslist de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd.
- c. Indien Klager duidelijk om een mondelinge behandeling heeft verzocht, kan de Klacht niet schriftelijk worden afgedaan.

ARTIKEL 11. MONDELINGE BEHANDELING

- a. Indien de Klacht niet schriftelijk wordt afgedaan, stelt de Klachtencommissie Klager en de Directie in de gelegenheid de Klacht respectievelijk reactie op de Klacht mondeling toe te lichten op een tijdstip dat door de Klachtencommissie wordt bepaald.
- b. Dit tijdstip wordt minstens een week van tevoren bekend gemaakt.
- c. De Klachtencommissie kan Klager en de Directie of haar gemachtigde in persoon oproepen.
- d. Klager en de Directie kunnen verzoeken niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De Klachtencommissie beslist op dit verzoek.
- e. Indien Klager en de Directie niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, worden zij wel in staat gesteld te reageren op het verslag dat van de mondelinge toelichting wordt gemaakt.
- f. De Klachtencommissie is bevoegd getuigen te horen.
- g. De Klachtencommissie kan de Incassomedewerker die de zaak in behandeling heeft (gehad) in persoon oproepen. Als deze medewerker niet in persoon wordt opgeroepen, kan de Directie zich door deze medewerker laten vergezellen. Zowel de Directie als de betrokken medewerker kunnen zich, afzonderlijk dan wel gezamenlijk, laten vergezellen door een gemachtigde.

ARTIKEL 12. UITSPRAAK

- a. De Klachtencommissie zal ervoor zorg dragen dat binnen 6 weken na afronding van het onderzoek door de Klachtencommissie over de Klacht, schriftelijk en gemotiveerd uitspraak zal worden gedaan. Indien dit niet mogelijk is, zal de reden van uitstel gemotiveerd aan Klager worden medegedeeld alsmede de termijn binnen welke de Klacht alsnog zal worden afgedaan.
- b. De Klachtencommissie kan de Klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren.
- c. De Klachtencommissie is bevoegd aan de Directie aanwijzingen te geven voor de verdere afhandeling van het dossier indien zij dat aangewezen acht.
- d. De Klachtencommissie kan bij een (gedeeltelijke) gegrondverklaring een boete aan de FNV opleggen van tussen de € 500 en € 2.500, naar gelang van de ernst en gegrondheid van de Klacht, door de FNV te betalen aan FNV Mondiaal, Stichting de Burcht of een CBF erkend goed doel naar keuze van Klager.
- e. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt aan Klager en aan de Directie per gewone post verzonden.
- f. De Klachtencommissie doet uitspraak in hoogste instantie in de vorm van een bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open, ook niet bij een andere instantie binnen de FNV.
- g. De Klachtencoördinator zorgt namens de Directie, indien nodig in samenwerking met de betrokken Operationeel leidinggevende, voor een correcte uitvoering van de uitspraak.

ARTIKEL 13. ZITTINGEN

- a. De zittingen van de Klachtencommissie worden gehouden op een door de Klachtencommissie te bepalen plaats.
- b. De leden van de Klachtencommissie die aanwezig zijn tijdens de mondelinge behandeling doen ook uitspraak.

ARTIKEL 14. AANBEVELINGEN EN KOSTEN

- a. In de uitspraak kan de Klachtencommissie, indien zij handelen of nalaten in strijd met een behoorlijke uitvoering van incassowerkzaamheden vaststelt, de Directie aanbevelingen doen om structurele maatregelen te treffen.
- b. In de uitspraak wordt ook bepaald tot welke hoogte de door Klager in verband met de klachtbehandeling gemaakte on- en verletkosten worden vergoed door de FNV. In beginsel heeft de vergoeding van onkosten slechts betrekking op reiskosten op basis van openbaar vervoer tweede klasse.

ARTIKEL 15. SLOTBEPALINGEN

- a. Jaarlijks wordt een jaarverslag opgesteld in opdracht van het Bestuur.
- b. In het jaarverslag van de Klachtencommissie wordt verslag gedaan van de klachtbehandeling in het algemeen en in het bijzonder de kwaliteitsaspecten van de klachtenbehandeling met betrekking tot de individuele dienstverlening in Wki-zaken.
- c. De Klachtencommissie kan een Huishoudelijk - of uitvoeringsreglement opstellen. Dit reglement treedt pas in werking nadat toestemming van de Directie is verkregen.

