



**appel** *pensioenuitvoering*

2025

# Klachtenregeling Wet kwaliteit incassodienstverlening

## INHOUDSOPGAVE

1	Aanleiding.....	3
2	Algemeen.....	3
3	Doelstellingen .....	3
4	Uw recht een klacht in te dienen.....	3
5	Wijze van indiening .....	4
6	Bevestiging .....	4
7	Behandelaar klacht.....	4
8	Termijnen en staking van verdere behandeling .....	4
9	Klachtafdoening .....	5
10	Kosten .....	5
11	Geschillenbeslechting.....	5
12	Bewaartermijnen .....	5
13	<b>Stichting NowID</b> .....	5
14	Versiebeheer.....	6

## 1 AANLEIDING

Appel Pensioenuitvoering B.V. (hierna: Appel) is een pensioenuitvoeringsorganisatie die voor haar klant pensioenfondsen hun pensioenregeling uitvoert. Onder de dienstverlening van Appel zoals in deze Klachtenregeling wordt bedoeld, valt het innen of incasseren van de pensioenpremies bij de werkgevers namens de klant pensioenfondsen.

Met de invoering van de Wet kwaliteit incassodienstverlening op 1 april 2024 moeten de organisaties die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten een klachtenregeling hebben en zich aansluiten bij een geschillenregeling. Deze Klachtenregeling van Appel is om die reden tot stand gekomen en voldoet daarmee aan de eisen die de Wet kwaliteit incassodienstverlening stelt.

### Contactgegevens

Appel Pensioenuitvoering B.V.  
T.a.v. Financiële administratie  
Postbus 30396  
1303 AJ Almere

[www.appelpensioen.nl](http://www.appelpensioen.nl)

[fc@appelpensioen.nl](mailto:fc@appelpensioen.nl)

## 2 ALGEMEEN

- a) Appel doet haar best te voorzien in een behoorlijke dienstverlening. Het kan echter toch voorkomen dat er een klacht ontstaat. Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening, horen wij dit graag. Wij zullen uw klacht dan in behandeling nemen.
- b) Een klacht in de zin van deze Klachtenregeling omvat iedere formele uiting van ontevredenheid over onze werkzaamheden en/of dienstverlening.
- c) Deze Klachtenregeling is verplicht gesteld in artikel 13, vijfde lid van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

## 3 DOELSTELLINGEN

Deze Klachtenregeling heeft als doel:

- Een laagdrempelige mogelijkheid tot afhandeling van klachten te bieden;
- De kwaliteit van onze dienstverlening te vergroten.

## 4 UW RECHT EEN KLACHT IN TE DIENEN

- a) Eenieder komt het recht toe een klacht in te dienen over de wijze waarop Appel heeft voorzien in de dienstverlening op de wijze als in artikel 5 van deze Klachtenregeling omschreven.
- b) Een klacht met betrekking tot een gedraging van een medewerker van Appel, of die op andere wijze onder de verantwoordelijkheid van Appel valt, valt onder deze Klachtenregeling.
- c) Deze Klachtenregeling is enkel van toepassing op klachten die zijn ingediend op de wijze die omschreven zijn in artikel 5.
- d) Appel draagt zorg te voorzien in een behoorlijke behandeling en een zorgvuldige beoordeling van uw klacht.

## **5 WIJZE VAN INDIENING**

- a) Uw klacht kunt u schriftelijk en digitaal indienen. Mondelinge klachten vallen niet onder deze Klachtenregeling. Om uw klacht als zodanig te herkennen, neemt u in het geval van een brief bovenaan de brief het woord 'KLACHT' op en in het geval van een e-mail neemt u in de onderwerpregel van uw e-mail het woord 'KLACHT' op. De klacht bevat in elk geval de volgende gegevens:
- Uw volledige naam;
  - Uw adresgegevens;
  - Datum indiening klacht;
  - De naam van uw organisatie;
  - Een duidelijke omschrijving van de klacht en de gedraging die tot de klacht heeft geleid;
  - De datum of tijdsperiode waarin de klacht zich heeft voorgedaan;
  - Alle relevante documenten.
- b) Uw klacht mag een voorstel voor de afhandeling van de klacht bevatten. Wij zullen een dergelijk voorstel in overweging nemen, maar zijn niet gebonden hierin mee te gaan.
- c) De klacht dient in de Nederlandse taal geformuleerd te zijn. Indien dit niet het geval is, dient u zorg te dragen voor het aanbieden van een vertaling naar het Nederlands.
- d) Uw klacht dient u te richten aan de contactgegevens zoals bovenaan deze Klachtenregeling opgenomen. Appel heeft het recht om een klacht die op andere wijze is ingediend, niet in behandeling te nemen. Indien een klacht mondeling is ingediend of anderszins op onjuiste wijze, kunnen wij u wijzen op de mogelijkheid een klacht volgens deze Klachtenregeling in te dienen.

## **6 BEVESTIGING**

- Uw klacht wordt door Appel geregistreerd.
- Binnen twee (2) werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van het indienen van uw klacht en de registratie daarvan.

## **7 BEHANDELAAR KLACHT**

- a) Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker met een directe leidinggevende, dan wordt de klacht behandeld door de directe leidinggevende van deze medewerker.
- b) Indien de medewerker geen directe leidinggevende heeft, wordt de klacht behandeld door een andere medewerker dan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
- c) Overige klachten worden behandeld door een door de directie van Appel aan te wijzen persoon.

## **8 TERMIJNEN EN STAKING VAN VERDERE BEHANDELING**

- a) Binnen zes (6) weken na de bevestiging van ontvangst als bedoeld in artikel 6, wordt uw klacht afgehandeld.
- b) Deze termijn kan te allen tijde eenmalig met een termijn van ten hoogste zes (6) weken worden verlengd. Van de verlenging wordt aan u een schriftelijke mededeling gedaan.
- c) Nadere verlenging van de termijn is enkel mogelijk wanneer Appel uw schriftelijke toestemming voor heeft verkregen.

- d) De afhandeling van de klacht kan worden gestaakt indien:
- De klacht betrekking heeft op een gedraging waarover eerder een klacht is ingediend en waarvan afhandeling van de klacht reeds heeft plaatsgevonden;
  - De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan zes (6) maanden geleden plaatsvond;
  - De klacht reeds is voorgelegd aan het oordeel van een rechterlijke instantie;
  - Uw belang dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is om over te gaan tot behandeling van de klacht;
  - Ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing van een strafbaar feit en ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is.
- e) Indien de afhandeling van de klacht gestaakt wordt, ontvangt u hiervan een schriftelijke kennisgeving.
- f) Als Appel tot de conclusie komt dat de klacht toch nog op informele wijze afgehandeld kan worden, zullen wij hiertoe overgaan.

## **9 KLACHTAFDOENING**

- a) Het afhandelen van uw klacht houdt in dat Appel u schriftelijk (waaronder per e-mail) gemotiveerd informeert over de bevindingen van het onderzoek naar uw klacht en eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
- b) De kennisgeving wordt geformuleerd in duidelijke en begrijpelijke taal.

## **10 KOSTEN**

U bent geen vergoeding verschuldigd voor eventuele kosten gemaakt bij de behandeling van de klacht.

## **11 GESCHILLENBESLECHTING**

- a) Bent u na de behandeling van uw klacht niet tevreden over de afhandeling, dan heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij NowID.
- b) NowID zal het geschil aan de hand van hun geschillenregeling afhandelen.

## **12 BEWAARtermijnen**

Ten behoeve van een juiste klachtafhandeling verwerkt Appel uw (persoons)gegevens. Appel heeft het recht alle gegevens die te maken hebben met een klacht, twee jaar te bewaren vanaf het moment dat u in kennis bent gesteld van de ontvangst van uw klacht.

## **13 STICHTING NOWID**

- a) Deze Klachtenregeling is opgesteld aan de hand van het model klachten- en geschillenregeling van Stichting NowID.
- b) Stichting NowID is een stichting die incassodienstverleners helpt en ondersteunt bij het voldoen aan wet- en regelgeving omtrent incassodienstverlening, waaronder de Wet kwaliteit incassodienstverlening. Daarom zal Stichting NowID het model klachten- en geschillenregeling blijven actualiseren en heeft Stichting NowID het recht om het model te wijzigen. Indien een nieuw model wordt gepubliceerd heeft de aangesloten incassodienstverlener het recht en tevens de plicht om dit laatste model te gebruiken (te vinden op [nowid.org](http://nowid.org)). Voor dienstverleners die niet

bij Stichting NowID zijn aangesloten, is het niet toegestaan gebruik te maken van het model klachten- en geschillenregeling en enige andere door Stichting NowID verstrekte modellen.

- c) De incassodienstverlener heeft in beginsel geen recht om zelfstandig zaken in deze klachten- en geschillenregeling te wijzigen, aangezien deze gebaseerd is op geldende wet- en regelgeving en de regeling op basis van geldende wet- en regelgeving wordt geactualiseerd. Vanaf artikel 13 is voor de incassodienstverlener ruimte gelaten om eigen, voor de incassodienstverlener specifieke, bepalingen toe te voegen. Het is niet toegestaan elders in de klachten- en geschillenregeling wijzigingen aan te brengen.
- d) Iedere aansprakelijkheid voor nadelige gevolgen van het gebruik van dit model van Stichting NowID wordt door Stichting NowID uitgesloten.

Deze Klachtenregeling is vastgesteld op 21 februari 2025.

## 14 VERSIEBEHEER

### Historie

Versie	Datum	Wijzigingen/Bijzonderheden	Auteur
2025	06-02-2025	Opstellen klachtenregeling	Bülent Çobanoğlu

### Review

Versie	Datum	Functie	Reviewer
2025	25-02-2025	Manager Finance & Control	Ellen Gidding

### Vaststelling

Versie	Datum	Functie	Vaststeller
2025	25-02-2025	CFO	Marja van Lubek

### Ondertekening

Handtekening Reviewer	Handtekening Vaststeller
	