

Klachten- en geschillenregeling

Artikel 1 - Definities

Voor zover in deze klachten- en geschillenregeling begrippen worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de statuten of het pensioenreglement, hebben deze dezelfde betekenis. Daarnaast wordt in dit reglement verstaan onder:

- a. **Belanghebbende:** de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement of de statuten recht heeft of meent te kunnen hebben op een pensioenuitkering van het pensioenfonds.
- b. **Geëscaleerde klacht:** klacht die in eerste aanleg door de pensioenuitvoerder niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld door de klachtencommissie.
- c. **Geschil:** een geschil kan ontstaan uit de:
 - gehele of gedeeltelijke afwijzing van een geëscaleerde klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder;
 - de klacht of geëscaleerde klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die door de pensioenuitvoerder niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.Belanghebbende kan een geschil voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfonds waarbij het pensioenfonds is aangesloten (waarbinnen de deelnemer kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman of (bindend) advies) en/of de burgerlijke rechter.
- d. **Geschillen Instantie Pensioenfonds:** de geschilleninstantie als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waarbij het pensioenfonds is aangesloten.
- e. **Klacht:** elke uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het pensioenfonds.
- f. **Klachtencommissie:** de door het bestuur ingestelde klachtencommissie.
- g. **Pensioenuitvoerder:** Achmea Pensioenservices.
- h. **Schriftelijk:** per brief, per e-mail dan wel op het portal (Mijn Pensioen).
- i. **Verzoeker:** een belanghebbende die een (geëscaleerde) klacht heeft ingediend.

Artikel 2 – Interne klachtenprocedure - Klacht

1. Belanghebbende kan zich met een klacht in eerste instantie wenden tot de pensioenuitvoerder van het pensioenfonds.
2. De pensioenuitvoerder stuurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de verzoeker tenzij de klacht binnen deze termijn afgehandeld kan worden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de verzoeker zich kan wenden bij vragen.
3. De klacht wordt in beginsel binnen vier weken na ontvangst beantwoord. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de verzoeker vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk geïnformeerd over de nieuwe afhandeltermijn, onder vermelding van de reden hiervan en de nieuwe termijn. Verzoeker wordt, bij (gedeeltelijke) afwijzing van de klacht, ook geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht te escaleren onder vermelding van de adresgegevens van de klachtencommissie.

Artikel 3 - Behandeling van een geëscaleerde klacht

1. Indien de verzoeker van mening is dat de klacht niet afdoende is behandeld, dan heeft de verzoeker de mogelijkheid om zich te wenden tot de klachtencommissie van het pensioenfonds. In dat geval spreken we van een geëscaleerde klacht.

2. De secretaris van de klachtencommissie verstuurt binnen twee weken na ontvangst van de geëscaleerde klacht een ontvangstbevestiging aan de verzoeker, tenzij de geëscaleerde klacht binnen deze termijn afgehandeld kan worden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de verzoeker zich kan wenden bij vragen.
3. De geëscaleerde klacht wordt in beginsel binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Indien de geëscaleerde klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de verzoeker vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk geïnformeerd over de nieuwe afhandeltermijn, onder vermelding van de reden hiervan en de nieuwe termijn. Verzoeker wordt, bij (gedeeltelijke) afwijzing van de klacht, ook geïnformeerd over de mogelijkheid zich binnen een jaar te wenden tot Geschillen Instantie Pensioenfonds onder vermelding van de adresgegevens van Geschillen Instantie Pensioenfonds. Het bestuur van het pensioenfonds ontvangt een afschrift van het besluit.
4. Verzoeker wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te (laten) lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht. Hierbij wordt door de klachtencommissie het principe van hoor en wederhoor toegepast.
5. Indien de klachtencommissie bij de beoordeling als bedoeld in lid 3 concludeert dat de uitkomst van de beoordeling mogelijk anderszins precedentwerking kan hebben voor andere belanghebbenden dan wel indien het belang van de klacht hoger is dan € 250.000, dan zal de klachtencommissie de besluitvorming over de geëscaleerde klacht overdragen aan het bestuur van het pensioenfonds, vergezeld van een advies. Het bestuur beoordeelt alsdan de geëscaleerde klacht en deelt een gemotiveerd besluit schriftelijk mee aan de verzoeker.

Artikel 4 - Behandeling van een geschil

1. Indien de verzoeker niet tevreden is met het oordeel van de klachtencommissie volgens artikel 3 lid 3 dan wel het bestuur volgens artikel 3 lid 5, dan kan de verzoeker zich binnen een jaar wenden tot Geschillen Instantie Pensioenfonds waarbij het pensioenfonds is aangesloten (waarbinnen de verzoeker kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman of (bindend) advies) en/of de burgerlijke rechter.
2. Verzoeker kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in artikel 2 lid 2, of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf twaalf weken na het indienen van de klacht, bedoeld in artikel 2 lid 1 de klacht rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfonds.
3. Verzoeker kan bij Geschillen Instantie Pensioenfonds kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman of bindend of niet bindend advies door de geschillencommissie. Verzoeker kan eerst kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman en eventueel daarna voor bindend of niet bindend advies door geschillencommissie. De deelnemer kan ook direct voor bindend of niet bindend advies door de geschillencommissie kiezen.
4. De uitspraak van de geschillencommissie van Geschillen Instantie Pensioenfonds is voor zowel pensioenfonds als verzoeker bindend in geschillen met een belang tot en met € 250.000 per geschil, tenzij anders overeengekomen tussen pensioenfonds en belanghebbende.
5. De uitspraak van Geschillen Instantie Pensioenfonds is voor zowel pensioenfonds als verzoeker niet bindend in geschillen met een belang van € 250.000 of hoger per geschil, tenzij anders overeengekomen tussen pensioenfonds en verzoeker.
6. Bij een bindend advies van de geschillencommissie van Geschillen Instantie Pensioenfonds leggen bestuur en verzoeker zich in principe neer bij dit advies.
7. Bij een niet-bindend advies van de geschillencommissie van Geschillen Instantie Pensioenfonds volgt het pensioenfonds het advies van de geschilleninstantie in principe op. Alleen als het bestuur van het pensioenfonds ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies niet (volledig) op te volgen. Het bestuur laat verzoeker schriftelijk

gemotiveerd weten waarom het advies van de geschillencommissie van Geschillen Instantie Pensioenfondsen niet (volledig) wordt opgevolgd. Het bestuur verstrekt de geschillencommissie van Geschillen Instantie Pensioenfondsen een afschrift van het besluit.

Artikel 5 - Werkwijze

1. De uitvoeringsorganisatie, de klachtencommissie en het bestuur beoordelen klachten op basis van:
 - ▶ toepasselijke wet- en regelgeving;
 - ▶ de statuten en het toepasselijk pensioenreglement van het pensioenfonds; en
 - ▶ normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
2. Indien de pensioenuitvoerder, de klachtencommissie of het bestuur voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van verzoeker, vraagt zij deze informatie aan verzoeker en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen bedoeld in artikel 2 lid 3, artikel 3 lid 3 en artikel 4 lid 2 worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.
3. Een (geëscaleerde) klacht kan onder andere via telefoon, per brief of per e-mail worden ingediend.

Artikel 6 - Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit twee bestuursleden van het pensioenfonds.
2. De leden van de klachtencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit.
3. De klachtencommissie wordt bijgestaan door de secretaris van het bestuursbureau.
4. De klachtencommissie kan worden bijgestaan door een pensioenjurist.

Artikel 7 - Overige bepalingen

1. Het bestuur, de leden van de klachtencommissie, de pensioenuitvoerder en voorts allen die bij de behandeling van (geëscaleerde) klachten en geschillen zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid, ter kennis is gekomen, tenzij zij deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken.
2. De klachtencommissie dan wel het bestuur kan besluiten tot het toekennen van een tegemoetkoming in de door verzoeker gemaakte kosten indien zij verzoeker in het gelijk stelt met betrekking tot de (geëscaleerde) klacht.
3. Het bestuur en de klachtencommissie nemen (geëscaleerde) klachten die reeds aan hen zijn voorgelegd niet nogmaals in behandeling.
4. Een geëscaleerde klacht wordt slechts door de klachtencommissie dan wel het bestuur in behandeling genomen nadat in eerste aanleg het in artikel 2 lid 3 genoemde besluit is genomen.
5. In het jaarverslag van het pensioenfonds wordt verslag gedaan van de werkzaamheden en de bevindingen van de klachtencommissie.
6. Het bestuur(sbureau) wordt door de pensioenuitvoerder altijd op de hoogte gebracht van een (geëscaleerde) klacht die in behandeling is genomen.
7. Het bestuur van het pensioenfonds is te allen tijde eindverantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.

Artikel 8 - Inwerkingtreding

1. Dit reglement treedt in werking op en is laatstelijk gewijzigd per 1 januari 2024.

2. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd bij bestuursbesluit, nadat het verantwoordingsorgaan in de gelegenheid is gesteld haar advies uit te brengen aangaande de voorgestelde wijzigingen. Dit reglement vervangt de voordien vastgestelde reglementen.
3. Dit reglement wordt ten minste een keer in de drie jaar geëvalueerd en geactualiseerd, tenzij tussentijds sprake is van belangrijke wijzigingen. Dan wordt deze regeling onverwijld aangepast.