

Klachten- en geschillenregeling

Pensioenfonds APF vindt een correcte wijze van behandeling van (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden of andere belanghebbenden heel belangrijk. Wanneer een belanghebbende van mening is dat het pensioenfonds tekortschiet, dan is het mogelijk om dit door middel van een klacht of geschil onder de aandacht van de Pensioenfonds APF te brengen. Daarom heeft het bestuur bijgaande klachten- en geschillenregeling vastgesteld.

Daarbij wil het pensioenfonds heel toegankelijk zijn. Bij een klacht of geschil kan contact opgenomen worden via de contactpagina op de website (<https://www.pensioenfondsapf.nl/contact>), via e-mail (apf.pensioenservices@achmea.nl) of telefonisch (013-4623312).

Artikel 1 - Definities

In dit reglement wordt verstaan onder

- a. belanghebbende: de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, (ex-)partner of nagelaten betrekking rechten meent te kunnen ontleenen aan het bepaalde in de statuten en het pensioenreglement van het pensioenfonds;
- b. klacht: een schriftelijk vastgelegde uiting van ongenoegen over een bejegening door het pensioenfonds of de administrateur die de rechtspositie van de verzekerde niet schaadt;
- c. geschil: een schriftelijk vastgelegd verschil van mening tussen de belanghebbende en het pensioenfonds over de toepassing dan wel de interpretatie van de door het pensioenfonds uitgevoerde pensioenreglementen;
- d. klachten- en geschillencommissie: de door het bestuur ingestelde klachten- en geschillencommissie;
- e. pensioenfonds: Stichting Pensioenfonds APF;
- f. schriftelijk: per post of elektronisch.

Voor zover hiervan in deze regeling niet wordt afgeweken, gelden de definities als vermeld in artikel 1 van de statuten van het pensioenfonds.

Artikel 2 - Indiening

1. Een belanghebbende richt een klacht dan wel een geschil schriftelijk aan het pensioenfonds.
2. Het pensioenfonds verstuurt binnen een week na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende, tenzij het pensioenfonds het in artikel 3 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van de klacht dan wel het geschil aan de belanghebbende kan mededelen. Hiervan wordt kopie gestuurd naar het bestuursbureau.

Artikel 3 - Afhandeling in eerste aanleg

1. De uitvoerder van de pensioenregeling beoordeelt namens het pensioenfonds de klacht dan wel het geschil en deelt een gemotiveerd besluit binnen vier weken na ontvangst schriftelijk mee aan de belanghebbende. Hiervan wordt kopie gestuurd naar het bestuursbureau.
2. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, deelt het pensioenfonds dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de belanghebbende, onder vermelding van de reden hiervan en een nieuwe termijn van vier weken.

Artikel 4 - Bezwaar tegen besluit in eerste aanleg

1. De belanghebbende kan binnen acht weken na dagtekening van het besluit van het pensioenfonds een gemotiveerd en schriftelijk bezwaarschrift indienen bij het pensioenfonds.
2. De secretaris van de klachten- en geschillencommissie verstuurt binnen een week na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende, tenzij de klachten- en geschillencommissie het in artikel 5 lid 1 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van het bezwaarschrift aan de belanghebbende schriftelijk kan mededelen.

Artikel 5 - Afhandeling door de klachten- en geschillencommissie

1. De klachten- en geschillencommissie beoordeelt het bezwaarschrift en deelt een gemotiveerd besluit binnen vier weken na ontvangst schriftelijk mee aan de belanghebbende. Het bestuur van het pensioenfonds ontvangt een afschrift van het besluit.
2. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, dan deelt het pensioenfonds dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mee aan de belanghebbende, onder vermelding van de reden hiervan en een nieuwe termijn van vier weken.
3. De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te (laten) lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht dan wel het geschil.
4. Indien de klachten- en geschillencommissie bij de beoordeling als bedoeld in lid 1 concludeert dat de uitkomst van de beoordeling mogelijkerwijs precedentwerking kan hebben voor andere belanghebbenden, dan zal de klachten- en geschillencommissie de besluitvorming op het bezwaarschrift overdragen aan het bestuur van het pensioenfonds, vergezeld van een advies. Het bestuur beoordeelt alsdan het bezwaarschrift en deelt een gemotiveerd besluit schriftelijk mee aan de belanghebbende.
5. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 dan wel lid 2 bedoelde termijn, dan deelt de secretaris van de klachten- en geschillencommissie dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mee aan de belanghebbende, onder vermelding van de reden hiervoor en de nieuwe termijn.

Artikel 6 - Beroep tegen besluiten klachten- en geschillencommissie

Indien een belanghebbende zich niet met de beslissing van de klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur kan verenigen, dan kan de belanghebbende dit voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen. Tevens staat rechtsgang in Nederland open.

Artikel 7 - Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen

De klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien de klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt de klachten- en geschillencommissie de belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Artikel 8 - Werkwijze

Het pensioenfonds, de klachten- en geschillencommissie en het bestuur hanteren de volgende werkwijze:

- a. klachten en geschillen worden beoordeeld op basis van:
 - ▶ toepasselijke wet- en regelgeving;
 - ▶ de statuten en het toepasselijk pensioenreglement van het pensioenfonds; en
 - ▶ normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
- b. de belanghebbende wordt, indien dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de klacht dan wel het geschil, in de gelegenheid gesteld de klacht dan wel het geschil nader toe te lichten. Hierbij wordt door de klachten- en geschillencommissie het principe van hoor en wederhoor toegepast.

Artikel 9 - Samenstelling klachten- en geschillencommissie

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

Artikel 10 - Overige bepalingen

1. Het bestuur, de leden van de klachten- en geschillencommissie, hun plaatsvervangers, de pensioenuitvoerder en voorts allen die bij de behandeling van 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 klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur kan besluiten tot het toekennen van een tegemoetkoming in de door de belanghebbende gemaakte kosten indien zij een belanghebbende in het gelijk stelt met betrekking tot het geschil met het pensioenfonds.
3. Het bestuur en de klachten- en geschillencommissie nemen klachten of geschillen die reeds aan hen zijn voorgelegd niet nogmaals in behandeling.
4. Een klacht of een geschil wordt slechts door de klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur in behandeling genomen nadat in eerste aanleg het in artikel 3 genoemde besluit is genomen.
5. Een klacht ten aanzien van de bejegening door medewerkers van het bestuursbureau van het pensioenfonds wordt door het bestuur beoordeeld.
6. In het jaarverslag van het pensioenfonds wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de klachten- en geschillencommissie.

7. Het bestuursbureau wordt altijd op de hoogte gebracht van een klacht of geschil die in behandeling is genomen.
8. Het bestuur van het pensioenfonds is te allen tijde eindverantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en geschillen.

Artikel 11 - Inwerkingtreding

Dit reglement is bij bestuursbesluit vastgesteld op 26 januari 2021 en vervangt de voordien vastgestelde reglementen.