

# Klachten- en geschillenregeling

---

## Artikel 1 Klachten

### 1. *Definitie van klacht*

Voor de definitie van 'klacht' gaat het fonds uit van de definitie in de Wet toekomst pensioenen: "elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder, wordt beschouwd als klacht".

### 2. *Klachtenregeling*

Een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van dit reglement. Dit kan zijn de manier waarop de klager is behandeld of de wijze waarop de klager is geïnformeerd. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk als per e-mail worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt.

### 3. *Behandeling van de klacht*

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De administrateur stuurt binnen twee werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
- h. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- i. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.

j. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

#### 4. *Beroep op het bestuur*

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of per e-mail verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Klager wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van het besluit van het bestuur

#### 5. *Beroep op de Ombudsman Pensioenen*

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager in bepaalde gevallen, niet zijnde de verwerking van de persoonsgegevens, het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Het fonds verstrekt de Ombudsman een afschrift van het besluit.

#### 6. *Beroep op de Autoriteit Persoonsgegevens*

Indien de klacht de verwerking van de persoonsgegevens van de klager betreft, dan heeft de klager het recht om nadat het bestuur heeft beslist over zijn klacht, de klacht bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) in te dienen (in plaats van een beroep op de Ombudsman Pensioenen).

## **Artikel 2 Geschillen**

### 1. *Definitie van geschil*

Het fonds gaat uit van een geschil bij klachten die door het fonds en de pensioenuitvoerder niet zijn opgelost en worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.

### 2. *Geschillenregeling*

Een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde die een geschil heeft met het fonds inzake een besluit van het bestuur, niet zijnde een besluit van algemene strekking of een besluit als bedoeld in artikel 1 van bijlage 3 of artikel 1 van deze bijlage, kan dit geschil voorleggen aan de administrateur van het fonds. Het geschil kan zowel mondeling als schriftelijk als per e-mail worden ingediend. Het geschil bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van het geschil.

### 3. *Behandeling van het geschil*

Het geschil wordt als volgt afgehandeld:

- a. De administrateur stuurt binnen twee werkdagen na de dag van ontvangst van het geschil aan de indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij het geschil binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de indiener zich kan wenden bij vragen.
- b. Het geschil wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien het geschil niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan de indiener mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. De indiener kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. indiener wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn geschil.
- e. De indiener heeft recht op inzage in het geschillendossier.
- f. Het oordeel over het geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor indiener kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van het geschil in te gaan.
- h. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- i. De beslissing op het geschil wordt schriftelijk aan de indiener meegedeeld, tenzij indiener heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

### 4. *Beroep op het bestuur*

Indien de indiener het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft de indiener het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op het geschil aan de indiener meegedeeld. De indiener kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op het geschil is geïnformeerd, schriftelijk, mondeling of per e-mail verzoeken het geschil aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de indiener de beslissing op het geschil niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op het geschil in redelijkheid genomen had kunnen worden. De indiener wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van het besluit van het bestuur.

### 5. *Beroep op de Ombudsman Pensioenen*

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft de indiener het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan de indiener meegedeeld. De Ombudsman handelt een geschil af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de indiener en het bestuur ter kennis brengt. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds de indiener daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Het fonds verstrekt de Ombudsman een afschrift van het besluit.

6. *Beroep op de Autoriteit Persoonsgegevens*

Indien het geschil de verwerking van de persoonsgegevens van de indiener betreft, dan heeft de indiener het recht om nadat het bestuur heeft beslist over zijn geschil, het geschil bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen (in plaats van een beroep op de Ombudsman Pensioenen).

### **Artikel 3 Bezwaar en beroep bij vrijstelling**

1. *Bezwaar bij vrijstelling*

Degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit over vrijstelling is betrokken, kan tegen een besluit om vrijstelling te verlenen of te weigeren of in te trekken, dan wel tegen de daaraan verbonden voorwaarden, bezwaar maken bij het bestuur. Het bezwaarschrift wordt door belanghebbende ingediend binnen zes weken na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. Het bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het bestreden besluit en de gronden van het bezwaar. Het bestuur beoordeelt het bezwaar conform de wettelijke termijnen. Daarna wordt de indiener over het besluit van het bestuur geïnformeerd.

2. *Beroep bij vrijstelling*

De belanghebbende kan tegen een besluit op het bezwaarschrift beroep instellen bij de rechtbank te Rotterdam, sector bestuursrecht. Het beroepschrift wordt ingediend binnen zes weken na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. Het beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het bestreden besluit en de gronden van het beroep. Tevens wordt een afschrift van het bestreden besluit bijgevoegd.