

Pensioenfonds Avebe

Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Avebe

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 29 februari 2024
Positief advies van het VO ontvangen dd. 15 februari 2024

Pensioenfonds Avebe

1. Definities

Voor deze klachten- en geschillenregeling zijn met name de volgende definities relevant:

1. Belanghebbende : De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds.
2. Bestuur : bestuur van het pensioenfonds.
3. Bestuursadviseur : Willis Towers Watson Netherlands B.V., ter attentie van de heer G. Liefers, Postbus 75201, 1070 AE Amsterdam
4. Externe geschilleninstantie : Stichting Geschilleninstantie Pensioenen (GIP)
5. Geschil : een geschil ontstaan na gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds, of een klacht die vanaf 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of vanaf 12 weken na het indienen van de klacht niet is afgehandeld.
6. Indiener : Degene die een klacht heeft ingediend (ook wel 'klant' genoemd in deze regeling).
7. Klacht : Elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan het pensioenfonds.
8. Pensioenfonds : Stichting Pensioenfonds Avebe.
9. Pensioenuitvoeringsorganisatie : De door het pensioenfonds aangestelde derde partij aan welke partij (onderdelen van) de pensioenuitvoering is (zijn) uitbesteed. In dit geval Visma Idella , ter attentie van Stichting Pensioenfonds Avebe, Postbus 35, 2650 AA Berkel en Rodenrijs.
10. Service Level Agreement (SLA) : De dienstverleningsovereenkomst afgesloten met de pensioenuitvoeringsorganisatie ten aanzien van het pensioenbeheer.
11. Werkgever : In afwijking van de statuten uitsluitend Coöperatie Koninklijke Avebe U.A.

Pensioenfonds Avebe

2. Uitgangspunten en succesfactoren van de klachten- en geschillenregeling

Het pensioenfonds onderschrijft middels deze klachten- en geschillenregeling de volgende uitgangspunten. Het volgen van deze uitgangspunten draagt bij aan het succes van de klachten- en geschillenregeling:

- Het bestuur van het pensioenfonds realiseert zich aantoonbaar dat goed omgaan met klachten van meerwaarde is voor de klant- en medewerkerstevredenheid, voor de verbetering van processen en voor de reputatie van het pensioenfonds en de sector;
- Alle communicatie vindt plaats in begrijpelijke taal;
- De indiener dient in elke stap van het proces te weten waar hij/zij aan toe is qua vervolgstappen en doorlooptijden;
- Bij het behandelen van de klacht, wordt het belang van de indiener meegewogen;
- In elke stap van de klachtenprocedure wordt rekening gehouden met de emotie, beleving en persoonlijke situatie. Waar mogelijk, wordt maatwerk toegepast;
- Missie, visie en strategische doelstellingen van het pensioenfonds hebben een koppeling met hoe het pensioenfonds omgaat met (onvrede in) klantbediening;
- Personen die klanten bedienen zijn competent in het goed omgaan met klachten, beschikken over en kennen de actuele interne klachtenprocedure en de gedragslijn 'Goed omgaan met Klachten van de Pensioenfederatie', en handelen daarnaar;
- Bestuur en pensioenuitvoeringsorganisatie ondersteunen kwetsbare klanten zo nodig bij het indienen van een klacht;
- Aan bestuur en medewerkers die klanten bedienen wordt ten minste 2x per jaar gerapporteerd over de tevredenheid over de afhandeling van de klacht door de pensioenuitvoeringsorganisatie middels kwartaalrapportages;
- Het pensioenfonds bewaart de gegevens over de klacht gedurende een periode van ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de klacht door haar is afgehandeld;
- De tevredenheid van de klant over de afhandeling van de klacht wordt stelselmatig gemonitord door de pensioenuitvoeringsorganisatie/bestuursadviseur;
- Klachten worden structureel gebruikt om de dienstverlening te verbeteren;
- Indien de situatie zich daarvoor leent: bestuurders en hoger management handelen periodiek zelf reguliere klachten af.

In bijlage I bij deze klachten- en geschillenregeling is een stroomschema opgenomen die de klachten- en geschillenregeling visueel inzichtelijk maakt.

3. Klachtenregeling

1. Klachten dienen in eerste instantie schriftelijk te worden gericht aan de pensioenuitvoeringsorganisatie. Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend, bijvoorbeeld via mail, telefoon, brief en/of chat.
2. De pensioenuitvoeringsorganisatie zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener en aan het pensioenfonds. Daarbij wordt aan de indiener medegedeeld binnen welk termijn de klacht wordt afgehandeld. Samen met de ontvangstbevestiging, stuurt de pensioenuitvoeringsorganisatie de klachten- en geschillenregeling naar de indiener. De klachten- en geschillenregeling wordt eveneens op verzoek beschikbaar gesteld.
3. De pensioenuitvoeringsorganisatie stuurt de bestuursadviseur van het pensioenfonds, gelijktijdig met een kopie van de ontvangstbevestiging aan de indiener, een kopie van de klacht. De bestuursadviseur informeert het bestuur over de klacht.

Pensioenfonds Avebe

4. Bij de behandeling van de klacht zijn de SLA, welke de pensioenuitvoeringsorganisatie met het pensioenfonds is overeengekomen, en geldende wet- en regelgeving in eerste instantie het uitgangspunt. Op grond van de SLA heeft de pensioenuitvoeringsorganisatie het mandaat om maatwerk te bieden bij het behandelen van klachten of zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren. In een dergelijke situatie nemen medewerkers contact op met de bestuursadviseur, opdat het bestuur als zodanig wordt aangehaakt. In geval de SLA geen handvatten biedt voor het afhandelen van de klacht, maakt de pensioenuitvoeringsorganisatie gebruik van geldende wet- en regelgeving en/of het criterium billijkheid en redelijkheid voor het afhandelen van de klacht.
5. De pensioenuitvoeringsorganisatie zendt binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de indiener zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan maximaal twee keer, met ten hoogste zes weken per keer worden verlengd, indien daarvan uiterlijk twee weken voorafgaand aan de vervaldatum van de behandeltermijn onder opgaaf van stringente redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan met een kopie aan de bestuursadviseur.
6. Klachten worden waar mogelijk in één keer afgehandeld. Lukt dit niet, dan wordt de klacht toebedeeld aan een relevant team binnen de pensioenuitvoeringsorganisatie.
7. Indien voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig is van de indiener, wordt deze informatie verzocht onder vermelding van de termijn waarbinnen deze nadere informatie benodigd is. De in lid 5 genoemde termijnen worden hierdoor verlengd met de termijn voor beantwoording van de vraag om nadere informatie.

Geëscaleerde klacht

8. Als de indiener van mening is dat de klacht niet afdoende is behandeld door de pensioenuitvoeringsorganisatie, dan heeft de indiener de mogelijkheid om de klacht binnen vier weken na afloop van de termijn genoemd in lid 5 schriftelijk in te dienen bij het bestuur van het pensioenfonds. De klacht moet worden gericht aan de bestuursadviseur.
9. De bestuursadviseur zendt alsdan binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener.
10. Voorts kan de indiener vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, of vanaf twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de externe geschilleninstantie waarbij het pensioenfonds c.q. de pensioenuitvoeringsorganisatie is aangesloten. Zie in dit kader ook de geschillenregeling (artikel 4).
11. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover deze het persoonlijke dossier van de indiener betreffen. Op zwaarwegende gronden kan het bestuur beslissen, af te zien van het geven van inzage.
12. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten bij het bestuur.
13. Bij de behandeling van de klacht streeft het bestuur er naar om binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving en in lijn met de geldende fondsdocumenten, waaronder het pensioenreglement en binnen de grenzen van wat van het pensioenfonds in redelijkheid en billijkheid kan worden verlangd, tot een oplossing van het aan de orde gestelde probleem te komen.

Pensioenfonds Avebe

14. Het bestuur zendt binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de indiener zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan maximaal twee keer, met ten hoogste zes weken per keer worden verlengd, indien daarvan uiterlijk twee weken voorafgaand aan de vervaldatum van de behandeltermijn onder opgaaf van stringente redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.

4. Geschillenregeling

1. Het pensioenfonds hanteert de term geschil voor geëscaleerde klachten die een indiener voorlegt aan de Ombudsman Pensioenen, de externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
2. Indien niet of niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen. De procedure bij de Ombudsman is op te vragen bij de Ombudsman Pensioenen (www.ombudsmanpensioenen.nl).
3. Voorts wordt de indiener gewezen op de mogelijkheid om de geëscaleerde klacht voor te leggen aan een externe geschilleninstantie – in ieder geval wanneer zich lid 10 van artikel 2 voordoet – alsmede de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij de burgerlijke rechter (zijnde rechtbank te Groningen), onder vermelding van de geldende termijnen. Het staat de indiener vrij direct naar de burgerlijke rechter te gaan, in plaats van het geschil voor te leggen aan de externe geschilleninstantie.
4. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

5. Inwerkingtreding

Deze klachten- en geschillenregeling is in werking getreden per 1 januari 2013. Deze klachten- en geschillenregeling is vastgesteld door het bestuur en is laatstelijk gewijzigd op 29 februari 2024. Het bestuur evalueert de klachten- en geschillenregeling jaarlijks en stelt dit waar nodig bij.

Pensioenfonds Avebe

Bijlage I – Stroomschema klachten- en geschillenregeling

