

Pensioenfonds Avebe

Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Avebe

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 4 februari 2020
Positief advies van het VO ontvangen dd. 27 januari 2020

Pensioenfonds Avebe

1. Definities

Voor de definities in dit reglement wordt aangesloten bij de definities in artikel 1 van de Pensioenwet, met dien verstande dat voor “werknemer” mag worden gelezen “werknemer van Avebe”.

Voor dit reglement 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 878, 7301 BC Apeldoorn;
4. Pensioenfonds : Stichting Pensioenfonds Avebe;
5. Geschil : Een welomlijnd en voor beslissing vatbaar verschil van inzicht tussen het pensioenfonds en een belanghebbende waarbij de belanghebbende van mening is dat hij¹ in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad;
6. Klachten : Iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of dienstverlening door (de pensioenuitvoeringsorganisatie van) het pensioenfonds, die door de betrokken belanghebbende, die met betrekking tot een klacht indiener wordt genoemd, als onjuist wordt ervaren;
7. Pensioenuitvoeringsorganisatie : De door het pensioenfonds aangestelde derde partij aan welke partij (onderdelen van) de pensioenuitvoering is (zijn) uitbesteed. In dit geval Achmea Pensioenservices, ter attentie van Stichting pensioenfonds Avebe, Postbus 90170, 5000 LM Tilburg
8. Service Level Agreement (SLA) : De dienstverleningsovereenkomst afgesloten met de pensioenuitvoeringsorganisatie ten aanzien van het pensioenbeheer.
9. Werkgever : In afwijking van de statuten uitsluitend Coöperatie Avebe U.A..

¹ Overal waar hij/zijn staat, kan ook zij/haar gelezen worden

Pensioenfonds Avebe

2. Klachtenregeling

1. Klachten dienen in eerste instantie schriftelijk te worden gericht aan de pensioenuitvoeringsorganisatie.
2. De pensioenuitvoeringsorganisatie zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener en het pensioenfonds. Samen met de ontvangstbevestiging, stuurt de pensioenuitvoeringsorganisatie de klachtenprocedure naar de indiener. 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.
3. Bij de behandeling van de klacht is de SLA, welke de pensioenuitvoeringsorganisatie met het pensioenfonds is overeengekomen, in eerste instantie het uitgangspunt. 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 voor het afhandelen van de klacht.
4. 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 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.
5. 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 4 schriftelijk in te dienen bij het bestuur van het pensioenfonds. De klacht moet worden gericht aan de bestuursadviseur.
6. De bestuursadviseur zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener.
7. 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.
8. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten bij het bestuur.
9. Bij de behandeling van de klacht streeft het bestuur er naar om binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving en binnen de grenzen van wat van het pensioenfonds in redelijkheid kan worden verlangd, tot een oplossing van het aan de orde gestelde probleem te komen.
10. 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 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.

Pensioenfonds Avebe

3. Geschillenregeling

1. Indien een belanghebbende meent dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, kan hij zich hierover schriftelijk tot het bestuur van het pensioenfonds wenden. Het bestuur is gehouden in de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering, nadat een zodanig verzoek het bestuur heeft bereikt, gemotiveerd op dit verzoek van de belanghebbende te reageren. Voor het overige gelden de termijnen zoals opgenomen in artikel 2.
2. Het bestuur brengt haar oordeel schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het verzoek genomen maatregelen. Indien niet of niet volledig aan het verzoek wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.
3. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder lid 1 en 2 van dit artikel, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
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. Als het bestuur het advies van de Ombudsman Pensioenen niet opvolgt, kan het geschil worden voorgelegd aan de rechtbank te Groningen.

4. Inwerkingtreding

Deze klachten- en geschillenregeling treedt in werking per 1 januari 2013. Deze klachten- en geschillenregeling is vastgesteld door het bestuur en is laatstelijk gewijzigd op 4 februari 2020. Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd.