



Pensioenfonds Achmea

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE

[versie 1 januari 2024]

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 DEFINITIES	4
ARTIKEL 2 BEHANDELING VAN EEN KLACHT	5
ARTIKEL 3 AFHANDELING VAN EEN KLACHT	6
ARTIKEL 4 BEHANDELING VAN EEN GEËSCALEERDE KLACHT	6
ARTIKEL 5 BEHANDELING VAN EEN GESCHIL	7
ARTIKEL 6 INWERKINGTREDING EN WIJZIGING	8

VERSIEBEHEER

Versie	Auteur	Datum	Omschrijving wijziging
1.0	Derya Gunaydin	19-12-2019	Jaarlijkse screening fondsdocumenten bestuur
1.1	Derya Gunaydin	30-03-2022	Nieuwe huisstijl
1.2	Derya Gunaydin	06-07-2023	Aanpassingen Gedragslijn Goed omgaan met klachten en inwerkingtreding Wtp
1.3	Jos van der Zanden, Derya Gunaydin en Marco van Voorneburg	27-11-2023	Actualisatie n.a.v. verduidelijking Geschillen Instantie Pensioenen, aanbevelingen VO en veeglijst 2023

Inleiding

Wij hechten grote waarde aan het goed uitvoeren van de pensioenregeling voor al onze (gewezen) deelnemers en andere pensioen- of aanspraakgerechtigden. Zij die niet tevreden zijn met hun behandeling door het fonds, kunnen bij ons terecht met hun klacht.

ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze klachten- en geschillenprocedure gebruiken we verschillende definities. De definities in deze klachten- en geschillenprocedure die we ook gebruiken in de statuten en pensioenreglementen hebben dezelfde betekenis.

Verder verstaan we in dit reglement onder:

Klager: de (gewezen) deelnemer, of andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde die een klacht indient bij het fonds.

Klacht: elke uiting van ontevredenheid van een klager, gericht aan het fonds.

Geëscaleerde klacht: een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en die in tweede instantie wordt behandeld door het bestuur.

Geschilleninstantie: de geschilleninstantie als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waarbij het fonds is aangesloten.

Geschil:

- een geschil ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder;
- klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld

Klantsignaal: elk klantcontact waaruit duidelijk wordt dat niet aan de verwachtingen van de klant is voldaan en/of waar het fonds van kan leren.

ARTIKEL 2 BEHANDELING VAN EEN KLACHT

1. Een klager kan op verschillende manieren een klacht indienen. Dit kan onder andere via telefoon, per brief of per e-mail.
2. Een klacht wordt gericht aan het fonds. De behandelaar van de klacht is een medewerker van het bestuursbureau dan wel in overleg met Achmea Pensioenservices N.V., zijnde de partij waaraan de pensioenadministratie is uitbesteed, de aangewezen medewerker van Achmea Pensioenservices N.V.
3. De ontvangst van de klacht wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen aan de klager schriftelijk bevestigd. Alleen als de klacht binnen twee werkdagen afgehandeld kan worden, kan de ontvangstbevestiging achterwege blijven. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
4. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de klager geïnformeerd over de nieuwe afhandeltermijn. Deze termijn kan maximaal twee keer worden verlengd.
5. Indien het pensioenfonds voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klant, vraagt het deze informatie bij de klant op en geeft een termijn voor de beantwoording. De wettelijke termijnen worden hierdoor verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de pensioenuitvoerder
6. De klager kan zich voor de behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich laten bijstaan door een deskundige. Eventuele kosten hiervoor worden niet door het fonds vergoed.

7. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te (laten) lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
8. Het fonds staakt de behandeling van een klacht of neemt deze niet in behandeling zodra de klager zich wendt tot de geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
9. Het pensioenfonds beschikt over een behoorlijke administratie van klachten, waarin alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Dit houdt in:
 - naam en adres van de klant;
 - de klacht;
 - de datum van ontvangst van de klacht;
 - omschrijving van de klacht;
 - beschrijving van de afhandeling van de klacht;
 - de datum waarop de klacht is afgesloten.

ARTIKEL 3 AFHANDELING VAN EEN KLACHT

1. De beslissing op de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en dient te berusten op een deugdelijke motivering. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest.
2. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.
3. Het fonds neemt binnen tien werkdagen na verzending van de beslissing telefonisch contact met de klager op. In dit gesprek wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over de afhandeling van de klacht. Het fonds registreert alle klachten en deelt de uitkomsten ervan met het bestuur.

ARTIKEL 4 BEHANDELING VAN EEN GEËSCALEERDE KLACHT

1. Indien de klager van mening is dat de klacht niet afdoende is behandeld, dan heeft de klager binnen 30 werkdagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd de mogelijkheid om schriftelijk in beroep te gaan bij het bestuur van het fonds. Dit wordt bij de beslissing aan de klager meegedeeld.

2. Het verzoek aan het bestuur bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. het bij het fonds bekende relatienummer;
 - c. de dagtekening;
 - d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven, eventueel ondersteund met aanvullende documenten.
3. Bij de behandeling besluit het bestuur, binnen de kaders van de vigerende wet- en regelgeving en binnen hetgeen naar redelijkheid en billijkheid van het bestuur kan worden verlangd, of en in hoeverre aan de geëscaleerde klacht kan worden tegemoet gekomen.
4. Het bestuur geeft binnen 30 dagen een oordeel over de geëscaleerde klacht. De klager wordt daar binnen tien werkdagen na het besluit van het bestuur over geïnformeerd.
5. De klachtencoördinator neemt binnen tien werkdagen na verzending van de beslissing op de geëscaleerde klacht telefonisch contact met de klager op. In dit gesprek wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over de afhandeling van de geëscaleerde klacht. De bevindingen worden met het bestuur gedeeld.

ARTIKEL 5 BEHANDELING VAN EEN GESCHIL

1. Indien de klager niet tevreden is met het oordeel van het bestuur, kan de klager zich wenden tot de geschilleninstantie, waarbinnen de klager kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of voor beslechting door de geschilleninstantie. Daarnaast kan de klager zich wenden tot de burgerlijke rechter. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan de klager meegedeeld.
2. De Ombudsman Pensioenen handelt klachten af door het geven van een schriftelijk advies. Het fonds volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen in principe op. Alleen als het bestuur van het fonds ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies niet op te volgen. Het bestuur laat aan de klager schriftelijk gemotiveerd weten waarom het advies van de Ombudsman Pensioenen niet wordt

opgevolgd. Het bestuur verstrekt de Ombudsman Pensioenen een afschrift van het besluit.

3. De geschilleninstantie handelt klachten af door beslechting. Hierbij kan kan de klager kiezen voor een bindend of niet bindend advies:
 - Bij een bindend advies van de geschilleninstantie leggen het bestuur en de klager zich neer bij dit advies.
 - Bij een niet-bindend advies van de geschilleninstantie volgt het fonds het advies in principe op. Alleen als het bestuur van het fonds ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies niet op te volgen. Het bestuur laat aan de klager schriftelijk gemotiveerd weten waarom het advies van de geschilleninstantie niet wordt opgevolgd. Het bestuur verstrekt de geschilleninstantie een afschrift van het besluit.
4. De klager kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in artikel 2 lid 3, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie.

ARTIKEL 6 INWERKINGTREDING EN WIJZIGING

Deze klachtenprocedure is vastgesteld per 1 juni 2009. Deze procedure is laatstelijk gewijzigd per 1 januari 2024 bij bestuursbesluit, na ingewonnen advies van het verantwoordingsorgaan.