



Klachtenregeling

Stichting De Nationale Algemeen Pensioenfonds

Datum: 15 juni 2023

Inhoud

1. Definities: wat betekenen deze woorden?.....	3
2. Hoe dient u een klacht in?	3
3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?	4
4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?	4
5. Wat doet de klachtencommissie?.....	5
6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?.....	5
7. Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?	6
8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en klachtencommissie naar?	6
9. Wie betaalt de kosten?	6
10. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?	7
11. Onderhoud, beheer en vaststelling	7

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u. Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt. Maar we beginnen met de definities van een aantal woorden die wij gebruiken. Zodat u weet waar wij het over hebben.

1. Definities: wat betekenen deze woorden?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| a. uitvoeringsorganisatie: | AZL N.V. te Heerlen, de organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds; |
| b. belanghebbende: | degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, (oud-) deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds; |
| c. klacht: | elke uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds; |
| d. het fonds: | Stichting De Nationale Algemeen Pensioenfonds; |
| e. bestuur: | het bestuur van het fonds; |
| f. geschilleninstantie ¹ : | de door de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aangewezen instantie tot beslechting van geschillen zoals bedoeld in artikel 48c van de Pensioenwet. |

2. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken <https://www.denationaleapf.nl/deelnemers/contact/>

¹ De geschilleninstantie is nog niet ingesteld. Dit gebeurt naar verwachting op 1 januari 2024.

- een e-mail sturen naar denationaleapf@azl.eu
- bellen naar 088 - 116 30 63 (iedere werkdag bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur; of De Nationale APF Postbus 4471 6401 CZ Heerlen)
- een brief sturen naar De Nationale APF Postbus 4471 6401 CZ Heerlen

Bij het indienen van uw klacht vragen wij u altijd aan te geven dat u een klacht heeft.

De uitvoeringsorganisatie van het fonds bevestigt de ontvangst van een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, maar uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze wordt ingediend. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen. Maar ook de inhoudelijke afhandeling van uw klacht kan hierin staan.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie ook later afgehandeld

3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht nadat u een ontvangstbevestiging hebt ontvangen binnen 4 weken wordt afgehandeld;
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Als de uitvoeringsorganisatie niet binnen 10 weken na de ontvangstbevestiging of 12 weken na het indienen van uw klacht, inhoudelijk op uw klacht reageert kunt u uw klacht voorleggen aan de geschilleninstantie of de bevoegde rechter.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?

Dan kunt u dat aangeven bij de klachtencommissie van het fonds. Dat moet u doen binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website <https://www.denationaleapf.nl/deelnemers/contact/> of

- met een e-mail naar klachtencommissie@denationaleapf.nl of
- als brief naar Klachtencommissie De Nationale APF
Schenkkade 65, 2595 AS Den Haag

U kunt ook bellen naar 088 - 116 30 63 (iedere werkdag bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur).

U krijgt binnen 3 werkdagen een bericht van de klachtencommissie dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. De klachtencommissie beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen.

De klachtencommissie bestaat uit de uitvoerende bestuursleden en een externe pensioendeskundige (de voorzitter), niet zijnde een medewerker van de uitvoeringsorganisatie. De leden van de klachten- en geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit. De klachtencommissie wordt bijgestaan door het bestuurssecretariaat van het fonds dat optreedt als secretaris.

5. Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie geeft binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht.

Als de klachtencommissie onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen 8 weken het oordeel van de klachtencommissie. U ontvangt een tussenbericht om u op de hoogte te stellen van deze langere behandeltermijn. Wanneer meer tijd dan 8 weken nodig is voor onderzoek naar een klacht, sturen wij u een bericht waarin een termijn wordt genoemd waarbinnen u het oordeel van de klachtencommissie ontvangt.

De klachtencommissie kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

De klachtencommissie laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie.

6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- de Ombudsman Pensioenen of
 - de geschilleninstantie of
 - de burgerlijke rechter.
- Hieronder ziet u de contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen.

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560

2509 AN DEN HAAG
info@ombudsmanpensioenen.nl
tel: 070 34 99 620
www.ombudsmanpensioenen.nl

Als u het niet eens bent met het besluit van ons fonds na het advies van de Ombudsman, kunt u uw geschil alsnog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

7. Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

Het bestuur van het fonds neemt zorgvuldig kennis van het advies van de ombudsman. Over het advies van de ombudsman wordt u door het fonds geïnformeerd. Als het bestuur het advies van de ombudsman niet (volledig) overneemt wordt dit duidelijk gemotiveerd aan u toegelicht.

8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en klachtencommissie naar?

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels
- de statuten van ons fonds en het pensioenreglement
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie nemen uw klacht niet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al bij de Ombudsman Pensioenen of de rechter ligt, of daar al is afgesloten.

9. Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? En krijgt u gelijk over uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

10. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 15 juni 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 januari 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.

11. Onderhoud, beheer en vaststelling

Het bestuur heeft dit reglement vastgesteld op 15 juni 2023. Dit reglement wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast, volgens de benodigde advies- en goedkeuringsprocedures, indien van toepassing.