



# Reglement klachten- en geschillenregeling

**Stichting De Nationale Algemeen Pensioenfonds**

Versie 3.0

Datum: 12 september 2016

## Inhoud

Artikel 1.	Begripsbepalingen .....	3
Artikel 2.	Algemene bepalingen .....	3
Artikel 3.	Procedure .....	3
Artikel 4.	Afhandeling door Administrateur .....	4
Artikel 5.	Bezwaar tegen besluiten administrateur .....	5
Artikel 6.	Afhandeling door de klachten- en geschillencommissie.....	5
Artikel 7.	Beroep tegen besluiten klachten- en geschillencommissie.....	5
Artikel 8.	Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen .....	6
Artikel 9.	Werkwijze .....	6
Artikel 10.	Samenstelling klachten- en geschillencommissie .....	6
Artikel 11.	Overige bepalingen .....	7
Artikel 12.	Onderhoud, beheer en vaststelling.....	7

## Artikel 1. Begripsbepalingen

- het fonds:  
Stichting De Nationale Algemeen Pensioenfonds;
- bestuur:  
het bestuur van het fonds;
- belanghebbende:  
de persoon die uit hoofde van de statuten en/of pensioenreglementen van het fonds rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen ten opzichte van het fonds;
- administrateur:  
AZL N.V. te Heerlen;

## Artikel 2. Algemene bepalingen

1. Een geschil in de zin van deze regeling is een verschil van mening over de toepassing van de statuten en/of pensioenreglementen van het fonds en besluiten van het bestuur, niet zijnde besluiten van algemene strekking.
2. Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling of bejegening die door de belanghebbende als onjuist wordt ervaren. Als klacht in de zin van deze klachten- en geschillenregeling wordt niet aangemerkt een klacht die een belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur.

## Artikel 3. Procedure

1. Klachten en geschillen dienen door de belanghebbende schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan het fonds, postadres: postbus 4471, 6401 CZ te Heerlen.
2. Het ondertekende klaag- of geschilschrift bevat ten minste:
  - de naam en adres van de belanghebbende;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de klacht of het geschil;

#### Reglement klachten- en geschillenregeling

- de motivering, althans de gronden waarop de klacht of geschil rust.
3. De administrateur verstuurt binnen 3 Werkdagen na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende, tenzij de administrateur het in artikel 4 bedoelde besluit binnen 3 Werkdagen na ontvangst van de klacht dan wel het geschil aan de belanghebbende kan mededelen.
  4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in dit artikel of andere in deze klachten- en geschillenregeling gestelde vereisten dan kan het klaag- of geschilschrift niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen 4 weken na het kenbaar maken van het verzuim aan belanghebbende.

## Artikel 4. Afhandeling door Administrateur

1. De administrateur beoordeelt namens het fonds de klacht dan wel het geschil en deelt zijn gemotiveerde besluit binnen 10 Werkdagen na ontvangst schriftelijk mee aan de belanghebbende.
2. Indien er gegronde redenen zijn op basis waarvan (nog) geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, deelt de administrateur dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de belanghebbende, onder vermelding van de nieuwe termijn.
3. De administrateur is niet verplicht een klacht of geschil te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - waarover eerder een klacht is ingediend/geschil is geweest en is behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/of omstandigheden worden aangedragen;
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht/geschil heeft plaatsgevonden;
  - waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedragingen kennelijk onvoldoende is.
4. De door de administrateur ontvangen en afgehandelde klachten en geschillen worden besproken in de vergaderingen van de klachten- en geschillencommissie van het fonds. Daarnaast stuurt de administrateur elk kwartaal een rapportage over de afgehandelde klachten en geschillen naar de klachten- en geschillencommissie.

## **Artikel 5. Bezwaar tegen besluiten administrateur**

1. De belanghebbende kan binnen 8 weken na dagtekening van het besluit van de Administrateur een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift indienen bij de secretaris van de klachten- en geschillencommissie van het fonds.
2. De secretaris van de klachten- en geschillencommissie verstuurt binnen 1 week na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende, tenzij de klachten- en geschillencommissie het in artikel 6 lid 1 bedoelde besluit binnen 1 week na ontvangst van het bezwaarschrift aan de belanghebbende schriftelijk kan mededelen.

## **Artikel 6. Afhandeling door de klachten- en geschillencommissie**

1. De klachten- en geschillencommissie beoordeelt het bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit binnen 8 weken na ontvangst schriftelijk mee aan de belanghebbende. Het bestuur en de administrateur ontvangen een afschrift van het besluit.
2. Indien de klachten- en geschillencommissie bij de beoordeling als bedoeld in lid 1 concludeert dat de uitkomst van haar beoordeling mogelijkwerwijs precedentwerking kan hebben voor andere belanghebbenden, dan zal de klachten- en geschillencommissie de besluitvorming op het bezwaarschrift overdragen aan het bestuur van het fonds, vergezeld van een advies. Het bestuur beoordeelt alsdan het bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit schriftelijk mee aan de belanghebbende. De administrateur ontvangt een afschrift van het besluit.
3. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 dan wel lid 2 bedoelde termijn, dan deelt de secretaris van de klachten- en geschillencommissie dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de belanghebbende, onder vermelding van de nieuwe termijn.

## **Artikel 7. Beroep tegen besluiten klachten- en geschillencommissie**

1. Indien een belanghebbende zich niet met de beslissing van de klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur kan verenigen, dan kan belanghebbende dit voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen.

## **Artikel 8. Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen**

1. De klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien de klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt de klachten- en geschillencommissie de belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

## **Artikel 9. Werkwijze**

1. De administrateur, de klachten- en geschillencommissie en het bestuur hanteren de volgende werkwijze:
  - a. klachten en geschillen worden beoordeeld op basis van:
    - toepasselijke wet- en regelgeving;
    - de statuten en het toepasselijk pensioenreglement van het fonds; en
    - normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
  - b. de belanghebbende wordt, indien dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de klacht dan wel het geschil, in de gelegenheid gesteld de klacht dan wel het geschil nader toe te lichten.

## **Artikel 10. Samenstelling klachten- en geschillencommissie**

1. De klachten- en geschillencommissie bestaat uit twee uitvoerende bestuursleden en een externe pensioenjurist, niet zijnde een medewerker van een van de uitbestedingspartners..
2. De leden van de klachten- en geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit.
3. De leden van de klachten- en geschillencommissie wijzen uit hun midden een voorzitter aan.
4. De klachten- en geschillencommissie wordt bijgestaan door het bestuurssecretariaat van het fonds die optreedt als secretaris.

## **Artikel 11. Overige bepalingen**

1. De administrateur, het bestuur, de leden van de klachten- en geschillencommissie, hun plaatsvervangers en voorts allen die bij de behandeling van klachten en geschillen zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid, ter kennis is gekomen, tenzij zij deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken.
2. De klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien zij een belanghebbende in het gelijk stelt met betrekking tot zijn/haar geschil met het fonds.
3. Een klacht of een geschil wordt slechts door de klachten- en geschillencommissie dan wel het bestuur in behandeling genomen nadat de administrateur het in artikel 4 genoemde besluit heeft genomen.
4. In het jaarverslag van het fonds wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de klachten- en geschillencommissie.

## **Artikel 12. Onderhoud, beheer en vaststelling**

1. Het bestuur heeft dit reglement vastgesteld op 24 oktober 2016. Dit reglement wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast, conform de benodigde advies- en goedkeuringsprocedures, indien van toepassing.