

Klachten en geschillenprocedure

REGLEMENT INTERNE BEROEPSPROCEDURE

A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

het fonds:	Stichting Will Niemeijer Pensioenfonds
het bestuur:	het bestuur van het fonds
de administratie:	AZL N.V.: de pensioenuitvoeringsorganisatie die belast is met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de pensioenregeling
belanghebbende:	persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde dan wel gewezen partner of nagelaten betrekking van een (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten en/of het voor de belanghebbende van toepassing zijnde pensioenreglement van het fonds
geschil:	geschil tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad
klacht:	verklaring dat belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het fonds bejegend acht

B. Geschillenprocedure

1. Indien een geschil is gerezen in een contact tussen enerzijds de administratie namens het fonds en anderzijds een belanghebbende, dan is de administratie gehouden om haar standpunt op verzoek van de belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat haar een zodanig verzoek heeft bereikt. De administratie draagt zorg voor melding van gerezen klachten en geschillen aan het bestuur en zal één keer per kwartaal een volledige rapportage opstellen.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen acht weken na ontvangst van het schriftelijk standpunt van de administratie met een schriftelijke (per e-mail of brief) toelichting tot het bestuur te richten. Dat kan rechtstreeks dan wel via de administratie. De belanghebbende ontvangt een ontvangstbevestiging van het fonds.
3. Het bestuur is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering of, indien het spoedeisende karakter van het geschil dit vergt, een extra bestuursvergadering.
4. Het bestuur neemt binnen zes weken na ontvangst van het geschil een besluit. De beslissingstermijn kan worden verlengd met ten hoogste zes weken, onder schriftelijke mededeling hiervan aan belanghebbende. Het bestuur doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder E. genoemde mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de onder F genoemde mogelijkheid om een geschil dat de verwerking van persoonsgegevens betreft voor te leggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens, alsmede de mogelijkheid van beroep op de kantonrechter.
5. Indien een geschil rechtstreeks is gerezen tussen een belanghebbende en het bestuur is het bepaalde onder artikel B3 en B4 van overeenkomstige toepassing.
6. Als geschil in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur, van het

verantwoordingsorgaan, van het intern toezicht, van een door het bestuur ingestelde commissie of in de uitoefening van (de vervullende werkzaamheden behorende bij) een sleutelfunctie van het fonds.

C. Klachtenprocedure

1. Een belanghebbende kan zich schriftelijk tot het bestuur wenden met een klacht. Dat kan rechtstreeks dan wel via de administratie. De belanghebbende ontvangt een ontvangstbevestiging van het fonds.
2. Het bestuur is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering of, indien het spoedeisende karakter van de klacht dit vergt, een extra bestuursvergadering.
3. Het bestuur neemt binnen zes weken na ontvangst van de klacht een besluit. De beslissingstermijn kan worden verlengd met ten hoogste zes weken, onder schriftelijke mededeling hiervan aan belanghebbende.
4. Het bestuur brengt zijn oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Het bestuur zal de belanghebbende in deze schriftelijke reactie tevens wijzen op de mogelijkheden als bedoeld in de artikelen E en F.
5. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur, van het verantwoordingsorgaan, van het intern toezicht, van een door het bestuur ingestelde commissie of in de uitoefening van (de vervullende werkzaamheden behorende bij) een sleutelfunctie van het fonds.

D. Geschillen-/klachtencommissie

Het bestuur kan uit haar midden een commissie instellen bestaande uit minimaal twee bestuursleden die samen twee geledingen vertegenwoordigen. In dat geval delegeert het bestuur de behandeling van geschillen resp. klachten zoals beschreven onder B3, B4 resp. C2 en C3 geheel aan deze commissie. In alle andere gevallen acteert het volledige bestuur als geschillen-/klachtencommissie.

E. Ombudsman pensioenen

Indien de belanghebbende de klacht of het geschil, na behandeling door het fonds conform deze procedure, voorlegt aan de Ombudsman Pensioenen, dan acht het fonds zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen geeft aan het fonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

F. Autoriteit Persoonsgegevens

Indien de klacht of het geschil de verwerking van persoonsgegevens betreft en de belanghebbende de klacht of het geschil, na behandeling door het fonds conform deze procedure, voorlegt aan de Autoriteit Persoonsgegevens, dan acht het fonds zich gebonden aan de uitspraak van de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 18 september 2020.

W. Smink
(Voorzitter)

H. Elzenga
(Secretaris)