

Stichting Pensioenfonds ANWB

Klachten- en geschillenregeling

14 maart 2019

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Begripsbepaling.....	4
2. Procedure.....	4
3. Adressen.....	6

1. Inleiding

De Klachten- en geschillenregeling is van toepassing op het Pensioenfonds ANWB. De regeling maakt deel uit van de reglementen waarin naar deze regeling wordt verwezen. Van deze regeling kan door belanghebbenden gebruik worden gemaakt, zoals onder de begripsbepaling is verwoord.

De regeling is inwerking getreden op 9 juni 2015 en opnieuw beoordeeld op 12 februari 2019.

J. Groen
Voorzitter Pensioenfonds ANWB

2. Begripsbepaling

Het fonds: Stichting Pensioenfonds ANWB

Bestuur: Het bestuur van het fonds.

Belanghebbende: De persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het fonds rechten kan ontlene n of meent te kunnen ontlene n aan het fonds.

Besluit: Een door het bestuur ingenomen schriftelijk standpunt over een klacht of geschil.

Commissie: de Klachten- en geschillencommissie.

Voor de behandeling van klachten en geschillen heeft het Bestuur van het pensioenfonds een aparte commissie ingesteld. Deze Klachten- en geschillencommissie bestaat uit vier personen: twee leden die zijn aangewezen door het Bestuur van het pensioenfonds en twee leden die zijn aangewezen uit het Verantwoordingsorgaan. De huidige samenstelling van de commissie luidt als volgt:

Namens het Bestuur:

Dhr. O. (Onno) Bouman

Dhr. H.T.M. (Rik) Vaessen

Namens het Verantwoordingsorgaan:

Dhr. C.M. (Kees) de Regt

Dhr. J.J. (John) Alberts

Klacht: Een klacht in de zin van deze regeling is een uiting van ontevredenheid of ervaren onjuistheid van een belanghebbende over de behandeling, de bejegening, of de dienstverlening door of namens het fonds.

Geschil: Een geschil in de zin van deze regeling is een verschil van mening over de toepassing van de statuten en/of reglementen van het fonds.

3. Procedure

1. Klachten en geschillen dienen door de belanghebbende schriftelijk, per e-mail of via het reactieformulier van de website www.pensioenfonds-anwb.nl kenbaar te worden gemaakt aan het bestuur.
2. De belanghebbende wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het geschil, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht of het geschil.
3. Het ondertekende klacht- of geschilschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en adres van de belanghebbende;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht of het geschil.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde onder 3. of andere in deze klachten- en geschillenregeling gestelde vereisten, kan het bestuur het klacht- of geschilschrift onontvankelijk

- verklaren, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen, binnen vier weken na het kenbaar maken van het verzuim aan belanghebbende.
5. Het bestuur is niet verplicht een klacht of geschil te behandelen indien:
 - a. over dezelfde situatie eerder een klacht- of geschilschrift is ingediend en dat geschrift is behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht komen;
 - b. de feiten of omstandigheden die leiden tot een klacht of het geschil langer dan een jaar voor indiening van het klacht- of geschilschrift hebben plaatsgevonden of aan het licht zijn gekomen;
 - c. waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht of het geschil naar het oordeel van het bestuur onvoldoende is.
 6. Als klacht in de zin van deze klachten- en geschillenregeling wordt niet aangemerkt een klacht die een belanghebbende heeft, voortvloeiend uit zijn lidmaatschap van het bestuur, het verantwoordingsorgaan of de raad van toezicht of als medewerker van het bestuursbureau.
 7. Het bestuur is niet verplicht een geschil te behandelen indien dit geschil naar het oordeel van het bestuur niet behoort tot de competentie van het fonds of niet onder de toepassing van deze klachten- en geschillenregeling te scharen is.
 8. Als het bestuur besluit de klacht of het geschil te behandelen dan streeft het bestuur ernaar om binnen een termijn van zes weken een gemotiveerd besluit te nemen. Dit besluit wordt schriftelijk aan de belanghebbende kenbaar gemaakt. De belanghebbende wordt ervan in kennis gesteld dat eventueel bezwaar kan worden gemaakt tegen het besluit, onder vermelding van de wijze waarop dit dient te geschieden.
 9. Indien de belanghebbende zich niet met het in de vorige lid bedoelde besluit van het bestuur kan verenigen, heeft hij het recht om binnen zes weken een gemotiveerd bezwaarschrift bij het bestuur in te dienen. Dit bezwaarschrift dient te voldoen aan de onder 3 genoemde voorwaarden. Het gestelde onder 4. is onverkort van toepassing. Het bestuur verwijst het bezwaarschrift onverwijld door naar de commissie.
 10. De commissie is bevoegd om te beslissen betreffende een bezwaar tegen een besluit als bedoeld onder punt 9. Zo nodig laat de commissie zich door een deskundige bijstaan.
 11. De belanghebbende kan zich laten bijstaan door een deskundige dan wel laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigden, niet zijnde advocaat of professionele rechtshulpverlener, dienen een schriftelijke machtiging over te leggen.
 12. De commissie stelt een onderzoek in naar de feiten en relevante omstandigheden. De commissie stelt de belanghebbende in de gelegenheid om te worden gehoord over zijn bezwaren. De commissie kan van het horen van de belanghebbende afzien indien het bezwaar naar haar oordeel ongegrond is dan wel indien de belanghebbende schriftelijk heeft verklaard af te zien van het recht om te worden gehoord.
 13. De commissie draagt zorg voor de bepaling van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting. De belanghebbende wordt uiterlijk 14 dagen voor de datum van de hoorzitting schriftelijk in kennis gesteld van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting.
 14. Van het horen wordt een verslag gemaakt, door een van de leden, waarin een korte vermelding is opgenomen van al wat ter zitting is besproken, voor zover dit voor de zaak relevant is. Aan de belanghebbende en het bestuur wordt een afschrift van het verslag gezonden.
 15. Het bestuur en de belanghebbende krijgen de mogelijkheid om te reageren op het verslag van de hoorzitting. Beiden dienen uiterlijk binnen twee weken een reactie te geven of aan te geven af te zien van deze mogelijkheid.

16. De commissie beslist binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift. De beslissingstermijn kan worden verlengd met ten hoogste vier weken, onder schriftelijke mededeling hiervan aan belanghebbende.
17. De commissie stelt de belanghebbende en het bestuur schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van haar onderzoek naar het bezwaar evenals van de conclusies en aanbevelingen, die zij daaraan heeft verbonden.
18. De kosten van de klachten- en geschillenregeling komen voor rekening van het pensioenfonds. Kosten van de belanghebbende, waaronder onder meer begrepen verlet- en reiskosten evenals kosten van een eventuele gemachtigde, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
19. Indien de commissie het bezwaar afwijst, stelt zij de belanghebbende en het bestuur hiervan in kennis. Zij wijst de belanghebbende tevens op zijn recht om de zaak aan de Ombudsman Pensioenen voor te leggen.
20. Deze ombudsman neemt het geschil alleen in behandeling als eerst de interne procedure bij het pensioenfonds is gevolgd. Met andere woorden: u kunt zich niet éérst tot de ombudsman wenden.
21. Het bestuur acht zich aan het advies van de commissie gehouden, tenzij het van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Indien het bestuur het advies van de commissie niet opvolgt, stelt het de belanghebbende en de commissie hiervan in kennis. Het wijst de belanghebbende tevens op zijn recht om de zaak aan de Ombudsman Pensioenen voor te leggen.
22. Het bestuur acht zich aan het advies van de Ombudsman Pensioenen gehouden, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
23. Het bestuur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten en geschillen evenals van de besluitvorming.
24. In gevallen waarin deze klachten- en geschillenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.
25. De belanghebbende kan op elk moment gedurende de procedure zijn klacht intrekken, waarna behandeling direct wordt gestaakt.

4. Adressen

Pensioenfonds ANWB
Geschillen- en klachtencommissie
Wassenaarseweg 220
2596 EC Den Haag
e-mail: pensioenfonds@anwb.nl
telefoon: (088) 2698304

Ombudsman Pensioenen
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
telefoon: (070) 333 89 65
fax: (070) 333 89 00