

Stichting Pensioenfonds Abbott Nederland

REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE

16 maart 2021
Definitief

Artikel 1. Begripsbepalingen

De in de statuten en het pensioenreglement gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. Daarnaast zijn de onderstaande begripsbepalingen van toepassing.

Administrateur:	de partij waaraan het fonds de pensioenadministratie heeft uitbesteed, te weten AZL
Commissie van beroep:	de door het bestuur van het fonds als zodanig ingestelde commissie die met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement en dit reglement bevoegd is tot het doen van uitspraak in geschillen tussen belanghebbenden en het fonds. De commissie zal onafhankelijk van het fonds en de bij het fonds aangesloten werkgevers haar taak uitoefenen.
Belanghebbende:	de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, of aanspraakgerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten onderscheidenlijk het 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; als geschil in de zin van dit reglement zal niet worden aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur, de visitatiecommissie of het verantwoordingsorgaan van het fonds
Klacht:	verklaring dat een belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het fonds bejegend acht.

Uitingen van ontevredenheid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens worden behandeld conform het privacybeleid van het fonds en de incidentenregeling van het fonds.

Artikel 2. Indienen klacht of geschil

Een belanghebbende dient zijn klacht of geschil in bij de administrateur. De administrateur beoordeelt of het ingediende een klacht of een geschil betreft. Bij twijfel kan de administrateur dit voorleggen aan het fonds. Indien het een klacht betreft zal de "Klachtenprocedure" worden doorlopen, indien het een geschil betreft zal de "Geschillenprocedure" worden doorlopen. De administrateur informeert de belanghebbende of het door hem ingediende een geschil of een klacht betreft en informeert de belanghebbende over de procedure.

Klachtenprocedure

Artikel 3. Klachten

Een belanghebbende heeft het recht bij het fonds een klacht in te dienen. De klacht dient schriftelijk, per e-mail, telefonisch of via de website van het fonds te worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Het adres: Stichting Pensioenfonds Abbott Nederland, p/a AZL, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

Het e-mailadres: pf-abbott@azl.eu.

Het telefoonnummer: 088-1163001.

Artikel 4. Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan belanghebbende een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging geeft aan dat de klacht in beginsel binnen 10 werkdagen na de dag van ontvangst door de administrateur wordt afgehandeld. Tevens bevat de ontvangstbevestiging informatie tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
- b. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit voor het einde van de termijn van 10 werkdagen schriftelijk of per e-mail aan de belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Belanghebbende heeft recht op inzage in het klachtdossier.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens belanghebbende is geweest.

- h. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- i. De beslissing van de administrateur op de klacht wordt schriftelijk of per e-mail aan belanghebbende meegedeeld, tenzij belanghebbende heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 5. Beroep

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft de belanghebbende het recht in beroep te gaan bij het bestuur van het fonds. De administrateur deelt dit mee aan de klager bij de beslissing op de klacht.
2. De klager kan binnen vier weken nadat hij is geïnformeerd over de beslissing op zijn klacht, schriftelijk of per e-mail verzoeken om zijn klacht voor te leggen aan het bestuur. Het verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving waarom naar het oordeel van de klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
3. Het bestuur oordeelt over de klacht en kan besluiten de klager in de gelegenheid te stellen te worden gehoord.
4. Artikel 4 de leden c tot en met i zijn van overeenkomstige toepassing op de beslissing van het bestuur.

Geschillenprocedure

Artikel 6 Bezwaar van belanghebbende in een geschil

1. Een belanghebbende die een geschil heeft met het fonds kan dit geschil voorleggen aan de administrateur.
2. Het schriftelijke bezwaar moet bij de administrateur worden ingediend binnen zes weken nadat het betreffende fondsbesluit ter kennis is gebracht van de belanghebbende.
3. De administrateur heroverweegt het bestreden besluit en geeft binnen zes (6) weken een schriftelijke beslissing.
4. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de schriftelijke beslissing van de administrateur kan de belanghebbende in beroep volgens onderstaande procedure bij de commissie van beroep.

Het adres: Stichting Pensioenfonds Abbott Nederland, p/a AZL, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

Artikel 7. Samenstelling en benoeming van de commissie van beroep

1. De commissie van beroep bestaat uit een voorzitter en twee leden.
2. Het bestuur benoemt de voorzitter als zich een geschil voordoet.
3. Als zich een geschil voordoet benoemt de voorzitter de leden van de commissie van beroep.
4. De voorzitter en de leden mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben.

Artikel 8. Secretaris

1. Het bestuur benoemt een jurist tot secretaris die niet tevens voorzitter of lid van de commissie van beroep is. Het bestuur is bevoegd de secretaris te allen tijde van zijn functie te ontheffen.
2. Het bepaalde in het vierde lid van artikel 7 is tevens van toepassing op de secretaris.

Artikel 9. Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

1. De voorzitter en de leden van de commissie van beroep zijn verplicht hetgeen hen in deze functie ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.
2. De voorzitter en de leden van de commissie van beroep ontvangen een vergoeding op basis van de SER-vacatieregeling. Daarnaast ontvangen de voorzitter en de leden van de commissie van beroep reis- en verblijfkosten.

Artikel 10. Bevoegdheid van de commissie van beroep

Met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement en dit reglement is de commissie van beroep bevoegd tot het doen van uitspraak in geschillen tussen een belanghebbende en het fonds inzake de besluiten van het bestuur, niet zijnde besluiten van algemene strekking.

Artikel 11. Aanhangig maken van de beroepsprocedure in het geschil

1. De administrateur stuurt een ontvangen beroepschrift door aan de secretaris van de commissie van beroep.
2. Het beroepschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
 - b. een dagtekening;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waarover het geschil gaat;
 - d. de motieven op grond waarvan het bestuursbesluit door de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt onjuist wordt geacht.
3. Het beroepschrift moet worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat de administrateur het besluit op het geschil schriftelijk ter kennis heeft gebracht van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt.

De commissie van beroep kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

Artikel 12. Behandeling van het geschil in beroep

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan de voorzitter, de leden van de commissie van beroep en het fonds.
2. Het fonds is verplicht een afschrift van het bestuursbesluit waartegen het beroepschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan de secretaris te zenden, hetgeen kan geschieden bij de toezending van het verweerschrift als bedoeld in het derde lid. De in dit lid bedoelde stukken worden door de secretaris zo spoedig mogelijk gezonden aan de voorzitter en de leden van de commissie van beroep.
3. Het fonds is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij de secretaris. De voorzitter van de commissie van beroep is bevoegd deze termijn te verlengen. De secretaris zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de voorzitter en de leden van de commissie van beroep en aan de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte.
4. De belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.

Artikel 13. Vergadering

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, doch uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift bepaalt de voorzitter het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het vierde lid van dit artikel.
2. De belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.
3. Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.
4. De commissie van beroep is bevoegd om in, naar haar unaniem oordeel eenvoudige geschillen, uitspraak te doen op basis van de overgelegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt.

Artikel 14. Wijze van behandeling

1. De commissie van beroep bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil in beroep wordt behandeld.
2. De commissie hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het vierde lid van artikel 13 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht de commissie van beroep alle inlichtingen te verschaffen, die de commissie voor de behandeling van het geschil nodig acht.
4. Partijen kunnen ter vergadering zich door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de commissie van beroep zulks gewenst acht voor de beslissing van het geschil – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.

5. Partijen zijn verplicht ten minste drie dagen voor de vergadering aan de secretaris en aan de tegenpartij schriftelijk mededeling te doen van de naam, de woonplaats en de hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen die zij willen doen horen. De commissie van beroep is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn te bekorten.
6. De commissie van beroep is bevoegd andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid op te roepen en te horen.
7. Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, die ter vergadering verschenen zijn.

Artikel 15. Beslissing van de commissie van beroep

1. De commissie van beroep oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
2. De commissie van beroep kan slechts een besluit nemen in een vergadering waarin de voorzitter en de twee leden aanwezig zijn.
3. De commissie van beroep neemt haar beslissingen bij meerderheid van stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en door de voorzitter en de secretaris worden ondertekend.
4. De secretaris zendt een gewaarmerkt exemplaar van de beslissing aan de partijen in het geschil.
5. De commissie van beroep streeft ernaar haar oordeel te geven binnen zes maanden na ontvangst van het beroepschrift.

Artikel 16. Inhoud van de beslissing

1. De beslissing van de commissie van beroep kan inhouden:
 - a. dat de commissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. dat de commissie de belanghebbende die het geschil in beroep aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. dat het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. dat het bestuursbesluit wordt vernietigd.
2. Indien het bestuursbesluit wordt vernietigd, kan de commissie van beroep een beslissing nemen over bepaalde in geschil zijnde punten en het bestuur opdragen om zo spoedig mogelijk, met inachtneming van deze beslissing, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen.

Artikel 17. Kosten

De commissie van beroep stelt bij haar beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten van het geding, met dien verstande dat door het fonds steeds de navolgende kosten zullen worden gedragen:

- a. de administratie- en vergaderkosten van het geding;
- b. de reis- en verblijfkosten en de vergoedingen, bedoeld in het tweede lid van artikel 9.

Algemeen

Artikel 18. Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de Klachten- of Geschillenprocedure heeft de belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur of de commissie van beroep aan de belanghebbende meegedeeld.

De klacht of het geschil wordt als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman neemt klachten van deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden en geschillen in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement.
- b. De Ombudsman neemt een klacht of geschil niet in behandeling indien:
 - belanghebbende geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur;
 - de belanghebbende geen gebruik heeft gemaakt om nadat de administrateur negatief op de voorgelegde klacht heeft geoordeeld in beroep te gaan bij het bestuur;
 - belanghebbende geen gebruik heeft gemaakt van de interne geschillenprocedure van het fonds;
 - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.Het reglement van de Ombudsman is altijd leidend in deze.
- c. Voorlegging aan de Ombudsman geschiedt schriftelijk.
- d. Het bestuur zal zich houden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het fonds geeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten,
- e. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds de belanghebbende daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Artikel 19. Inwerkingtreding

1. Dit reglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van 16 maart 2021 en zal met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2021 in werking treden. Dit reglement vervangt het voordien geldende reglement Klachten- en geschillenprocedure
2. Deze klacht- en geschillenregeling kan nadien door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan over het voorstel tot wijziging advies heeft uitgebracht.