

## **STICHTING PENSIOENFONDS ATOS KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING SPA**

Versie 2.0

### **A. Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

#### **Pensioenfonds:**

Stichting Pensioenfonds Atos

#### **Bestuur:**

Het bestuur van het pensioenfonds.

#### **Pensioenbureau:**

Team dat de dagelijkse gang van zaken behandelt voor het bestuur.

#### **Belanghebbende:**

De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds.

#### **Klacht:**

De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop deze zich door het pensioenfonds bejegent acht. Bij een "klacht" gaat het niet om de inhoud van de beslissing maar om de wijze waarop belanghebbende door het pensioenfonds is behandeld.

#### **Geschil:**

Een "geschil" is een verschil van mening over de toepassing van de statuten of van het pensioenreglement. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als belanghebbende het niet eens is met de afwijzing van een bepaald verzoek.

#### **Geen klacht of geschil:**

Niet als een klacht of geschil in de zin van deze regeling wordt beschouwd de uiting van ontevredenheid die moet worden aangemerkt als:

- bezwaar- of beroepschrift als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht;
  - klacht bij de Nationale Ombudsman;
  - klacht bij de Ombudsman Pensioenen,
- en dientengevolge op een specifieke wijze moet worden behandeld.

## **B. Procedure Klachten- en geschillenregeling**

### **Indienen**

Indien bij een belanghebbende een klacht of een geschil is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het pensioenbureau wenden. Het Pensioenbureau zendt binnen één week na ontvangst van de klacht of het geschil een ontvangstbevestiging aan de indiener. Het Pensioenbureau is gehouden op verzoek van de belanghebbende haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek het Pensioenbureau heeft bereikt.

Deze termijn kan één keer met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht onder opgaaf van redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.

### **Behandeling**

De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Op zwaarwegende gronden kan het Pensioenbureau beslissen van het geven van inzage af te zien. De indiener van de klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.

Bij de behandeling van de klacht streeft het Pensioenbureau, binnen de kaders van de geldende regeling en binnen de grenzen van wat van SPA in redelijkheid kan worden verlangd, naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem. Het Pensioenbureau beoordeelt of de klacht wordt voorgelegd aan het bestuur van SPA.

### **Bezwaar**

Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis van heeft kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.

Het bestuur zendt binnen één week na ontvangst van het bezwaarschrift een ontvangstbevestiging aan de indiener.

Het bestuur is gehouden om de 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, zo mogelijk, tijdens de eerstvolgende reguliere vergadering van het bestuur of, indien het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, een extra vergadering van het bestuur.

Het bestuur neemt hierna een beslissing over het bezwaar. Als echter de stemmen staken of als het bestuur zichzelf niet de meest geschikte instantie vindt om de beslissing te nemen, vraagt het bestuur advies van een onafhankelijke deskundige aan. De kosten voor het advies komen voor rekening van het Pensioenfonds.

Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.

Het bestuur brengt haar 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. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman of aan de burgerlijke rechter.

### **Rapportage**

Het Pensioenbureau brengt eens per 6 maanden aan het bestuur verslag uit over de behandelde klachten.

Het verslag bevat per klacht een korte omschrijving van:

- het aan de orde gestelde probleem;

- de reactie van het pensioenbureau of Syntrus Achmea;
- de data van de verschillende correspondentie en contactmomenten en;
- de maatregelen in administratief-organisatorisch opzicht waartoe de klacht eventueel heeft geleid.

### C. Burgerlijke rechter

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder B, kan hij zich wenden tot de Ombudsman of tot de burgerlijke rechter. De ombudsman neemt het geschil alleen in behandeling als eerst de interne procedure bij het pensioenfonds is gevolgd. Met andere woorden: belanghebbende kan zich niet éérst tot de ombudsman wenden.

Het Pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten of dat het wenselijk is dat een rechtbank zich over de procedure buigt.

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 30 oktober 2017,

Amstelveen, 30 oktober 2017:

Frank Winnubst  
Voorzitter

Arno Elshout  
Secretaris

.....

.....

### Bijlage 1. Planning

