

Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Coram

# **Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Coram**

25-03-2016

## 1. Definities

Voor de definities in deze regeling wordt aangesloten bij de definities in artikel 1 van de Pensioenwet.

Voor deze regeling zijn met name de volgende definities relevant:

1. Belanghebbende : De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het fonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het fonds.
2. Bestuur : bestuur van het fonds;
3. Fonds : Stichting Pensioenfonds Coram;
4. Geschil : Een welomlijnd en voor beslissing vatbaar verschil van inzicht tussen het fonds en een belanghebbende waarbij de belanghebbende het standpunt huldigt dat hij<sup>1</sup> in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad;
5. Klachten : Iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of dienstverlening door (de pensioenuitvoerder van) het fonds die door de betrokken belanghebbende, die met betrekking tot een klacht indiener wordt genoemd, als onjuist wordt ervaren;
6. Pensioenuitvoerder : De door het fonds aangestelde derde partij aan welke partij (onderdelen van) de pensioenuitvoering is (zijn) uitbesteed. In dit geval Appel Pensioenuitvoering;
7. Service Level Agreement (SLA) : De dienstverleningsovereenkomst afgesloten met de pensioenuitvoerder ten aanzien van het pensioenbeheer.

## 2. Klachtenregeling

1. Klachten dienen in eerste instantie schriftelijk te worden gericht aan zowel de pensioenuitvoerder als het fonds.
2. De pensioenuitvoerder zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener en het fonds. Samen met de ontvangstbevestiging, stuurt de pensioenuitvoerder de klachtenprocedure naar de indiener.
3. Bij de behandeling van de klacht is de SLA, welke de pensioenuitvoerder met het fonds is overeengekomen, in eerste instantie uitgangspunt. In geval de SLA geen handvatten

---

<sup>1</sup> Overal waar hij/zijn staat, kan ook zij/haar gelezen worden

biedt voor het afhandelen van de klacht, maakt de pensioenuitvoerder gebruik van geldende wet- en regelgeving en/of het criterium billijkheid voor het afhandelen van de klacht.

4. De pensioenuitvoerder zendt binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de indiener zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan maximaal twee keer met ten hoogste zes weken worden verlengd, indien daarvan uiterlijk twee weken voorafgaand aan de vervaldatum van de behandeltermijn onder opgaaf van stringente redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.
5. Als de indiener van mening is dat de klacht niet afdoende is behandeld door de pensioenuitvoerder, dan heeft de indiener de mogelijkheid om de klacht binnen vier weken na afloop van de termijn genoemd in lid 4 schriftelijk in te dienen bij het dagelijks bestuur van het fonds.
6. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover deze het persoonlijke dossier van de indiener betreffen. Op zwaarwegende gronden kan het bestuur beslissen, af te zien van het geven van inzage.
7. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten bij het bestuur.
8. Bij de behandeling van de klacht streeft het bestuur er naar om binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat van het fonds in redelijkheid kan worden verlangd, tot een oplossing van het aan de orde gestelde probleem te komen.
9. Het bestuur zendt binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de indiener zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan maximaal twee keer met ten hoogste zes weken worden verlengd, indien daarvan uiterlijk twee weken voorafgaand aan de vervaldatum van de behandeltermijn onder opgaaf van stringente redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.

### **3. Geschillenregeling**

1. Indien een belanghebbende meent dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad, kan hij zich hierover schriftelijk tot het bestuur van het fonds wenden. Het bestuur is gehouden in de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering, nadat een zodanig verzoek het bestuur heeft bereikt, gemotiveerd op dit verzoek van de belanghebbende te reageren. Voor het overige gelden de termijnen zoals opgenomen in artikel 2.
2. Het bestuur brengt haar oordeel schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het verzoek genomen maatregelen. Indien niet of niet volledig aan het verzoek 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 Pensioenen.
3. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder lid 1 en 2 van dit artikel, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

4. Het fonds acht zich gehouden aan het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
5. Als het bestuur het advies van de Ombudsman Pensioenen niet opvolgt, kan het geschil worden voorgelegd aan de rechtbank Oost-Brabant.

#### **4. Inwerkingtreding**

Deze klachten- en geschillenregeling treedt in werking per 1 januari 2016. Deze klachten- en geschillenregeling is vastgesteld door het bestuur op 25-03-2016 Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd.