



SPAN Klachten- en geschillenprocedure

Versie: 4

Goedgekeurd door bestuur

Datum: 14 september 2018

Begripsomschrijvingen

In deze regeling worden de volgende begrippen gebruikt:

Pensioenfonds: Stichting Pensioenfonds AT&T Nederland (SPAN)

Het bestuur: Het bestuur van het pensioenfonds

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

Geschil: Een verschil van mening tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten wordt geschaad. Onder een geschil in de zin van dit reglement wordt niet verstaan een geschil dat betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende van het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies of organen) of het verantwoordingsorgaan.

Klacht: Een uiting van ongenoegen door een belanghebbende over de wijze waarop de belanghebbende (zonder dat hij in zijn rechten is geschaad) door het pensioenfonds behandeld is of zich behandeld voelt. Hieronder kan ook begrepen worden ongenoegen over de verwerking van de persoonsgegevens van een belanghebbende of een bezwaar op grond van artikel Algemene Verordening Persoonsgegevens. Onder een klacht in de zin van dit reglement wordt niet verstaan een klacht die betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende van het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies) of het verantwoordingsorgaan.

Procedure

1. Een belanghebbende die een geschil of een klacht heeft, kan zich - binnen een redelijke termijn doch uiterlijk binnen 6 maanden nadat de grond voor de het geschil of de klacht redelijkerwijs bekend is geworden - schriftelijk wenden tot het bestuur van het pensioenfonds:

Stichting Pensioenfonds AT&T Nederland
t.a.v. dhr. W. Loots (secretaris)
Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

De brief bevat de naam, het adres, HR ID of burgerservicenummer van de belanghebbende alsmede een schriftelijke uiteenzetting van het geschil of de klacht, de gronden waarop het geschil of de klacht is gebaseerd, en de inspanningen die al dan niet gedaan zijn om de zaak op te lossen. Een verzoek om informatie is geen klacht. Aan de belanghebbende wordt een bevestiging van ontvangst toegezonden waarin de te volgen procedure wordt toegelicht.

2. Het bestuurslid dat de brief ontvangt, draagt er zorg voor dat de brief binnen 5 werkdagen wordt doorgezonden naar het voltallige bestuur. Het bestuur heeft de mogelijkheid de belanghebbende te horen dan wel deze te verzoeken een nadere schriftelijke toelichting te verstrekken. Het bestuur heeft de mogelijkheid om externe deskundigen te raadplegen.
3. Het bestuur vormt zo spoedig mogelijk een oordeel. Uiterlijk binnen 2 maanden na ontvangst van het geschil of de klacht wordt de belanghebbende schriftelijk geïnformeerd, onder vermelding van de al dan niet genomen maatregelen. Indien niet volledig aan het geschil of de klacht tegemoet

wordt gekomen, geeft het bestuur aan welke verdere procedurele mogelijkheden er voor belanghebbende zijn als belanghebbende het niet eens is met het oordeel van het bestuur.

4. Als de belanghebbende het niet eens is met de uitkomst van de procedure, kan hij of zij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen en/of de burgerlijke rechter. Bij een klacht die de verwerking van persoonsgegevens betreft, kan de belanghebbende zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens voor de indiening van een klacht. De Ombudsman Pensioenen heeft in dergelijke gevallen geen bevoegdheid.
5. 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. Het bestuur is verplicht deze argumenten schriftelijk mede te delen aan de belanghebbende, uiterlijk 2 maanden nadat het besluit van de Ombudsman is ontvangen.

Gerechtelijke procedures

1. Het pensioenfonds neemt geen geschil of klacht in behandeling waarover de belanghebbende op grond van de Pensioenwet al een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de kantonrechter.
2. Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopend geschil of klacht zodra de belanghebbende een vordering tegen het pensioenfonds bij de kantonrechter instelt.

Kosten

1. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een geschil of klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende maakt in het kader van deze klachten- en geschillenregeling (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand) zijn voor rekening van belanghebbende.

Registratie

Van de geschillen of klachten wordt vastgelegd het nummer, de datum van ontvangst, de aard, de wijze van afhandeling, de termijnen van afhandeling. Gegevens over de afhandeling van een geschil of klacht worden gedurende drie jaar bewaard.

In het jaarverslag zal het aantal behandelde, afgedane, en nog openstaande aantal geschillen en klachten worden gerapporteerd.

Wijzigingen van de procedure

Het bestuur kan de klachtenprocedure te alle tijde wijzigen.

De onderhavige klachtenprocedure (versie 4) vervangt met ingang van 14 september 2018 alle vorige klachtenprocedures.