

STICHTING PENSIOENFONDS SAGITTARIUS

KLACHTEN EN GESCHILLEN REGELING

15 DECEMBER 2023

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

pensioenfonds	Stichting Pensioenfonds Sagittarius;
bestuur	het bestuur van het pensioenfonds;
pensioenbureau	het pensioenbureau 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 tegenover het pensioenfonds;
klacht	elke uiting van ontevredenheid over het pensioenfonds die door een belanghebbende wordt geuit aan het pensioenfonds;
geschil	een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht of als de klacht na 12 weken nog niet is afgehandeld;
geschilleninstantie	de onafhankelijke ‘Geschillen Instantie Pensioenfondsen’ speciaal voor geschillen als belanghebbenden en pensioenfondsen er onderling niet uitkomen.

Artikel 2. Klachten- en geschillenregeling

1. Als bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover telefonisch, per e-mail of per post tot het pensioenbureau wenden.
2. De klacht wordt in behandeling genomen door het pensioenbureau. Het pensioenbureau stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan belanghebbende een digitale of schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen. Als de klacht binnen vijf werkdagen afgehandeld zal worden, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.
3. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld.
4. Als de klacht niet binnen de aan de belanghebbende doorgegeven termijn kan worden afgehandeld, deelt het pensioenbureau dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
5. Als het pensioenbureau voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt hij hierom bij de belanghebbende. Daarbij wordt een termijn voor de beantwoording vermeld. De termijn van afhandeling wordt hierdoor verlengd met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.
6. Als 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 had kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.
7. 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, als het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, een extra vergadering van het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, geeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.
8. 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 tegemoetgekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de geschilleninstantie of aan de burgerlijke rechter.

Artikel 3. Geschilleninstantie

1. Als de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure zoals genoemd in artikel 2, kan hij wenden tot de geschilleninstantie.
2. De belanghebbende kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in artikel 2, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie.
3. Bij een bindend advies van de geschilleninstantie leggen het bestuur en de belanghebbende zich neer bij dit advies.
4. Bij een niet-bindend advies van de geschilleninstantie neemt het bestuur het advies in overweging, maar kan het daar gemotiveerd van afwijken. Als het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het bestuur de belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Artikel 4. Beroep bij de rechter

De belanghebbende heeft het recht in beroep te gaan bij de bevoegde rechter, behalve als de geschilleninstantie een bindende uitspraak heeft gedaan als bedoeld in artikel 3. Bij een niet-bindende beslissing wordt aan de belanghebbende meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

Artikel 6. Bewaarplicht van het pensioenfonds

Het pensioenfonds bewaart de gegevens over de klachtafhandeling als bedoeld in artikel 2 gedurende een periode van ten minste zeven jaar na het boekjaar waarin de klacht door het pensioenfonds is afgehandeld.

Artikel 7. Klachtenregistratie

Het pensioenfonds registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle klachten in een klachtenadministratie. In de klachtenadministratie wordt in ieder geval opgenomen:

- naam en adres van de belanghebbende
- omschrijving van de klacht
- datum van ontvangst van de klacht
- beschrijving van de behandeling van de klacht
- datum afsluiting van de klacht

Artikel 8. Kosten

1. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende in het kader van deze klachten- en geschillenprocedure zelf maakt, zijn voor eigen rekening van belanghebbende.

Artikel 9. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2024.