



# Klachtenregeling

Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap

Versie 1.0

**stap**  
Algemeen  
Pensioenfonds

[www.stappensioen.nl](http://www.stappensioen.nl)

# Inhoudsopgave

1. Begripsbepalingen.....	3
2. Indienen van een klacht.....	3
3. Behandeling van een klacht .....	4
4. Indienen bezwaarschrift met betrekking tot klacht .....	5
5. Beroepschrift indienen bij de Geschillencommissie.....	5
6. Inwerkingtreding.....	6
7. Versiebeheer.....	7

# 1. Begripsbepalingen

In deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de statuten en pensioenreglementen van Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap van toepassing. In aanvulling op en/of in afwijking van de statuten en pensioenreglementen gelden de volgende begripsomschrijvingen:

Belanghebbende:	Een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of aanspraakgerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de wet, de statuten of een pensioenreglement van het Fonds, waarbij onder belanghebbende ook de werkgever kan worden verstaan.
Bestuur:	Het Bestuur van het Fonds.
Bestuursbureau:	Het Bestuursbureau van het Fonds
Fonds:	Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap (Stap).
Geschillencommissie:	Door het Bestuur benoemde commissie die bestaat uit twee bestuursleden en een externe onafhankelijke deskundige, die voorzitter is en door het Bestuur wordt benoemd. De commissie werkt op basis van een reglement (Reglement Geschillencommissie).
Klacht:	Een uiting van ongenoegen van een belanghebbende over de wijze waarop de pensioenwetgeving, de statuten of een reglement van het Fonds is of zal worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het Fonds is of zal worden geschaad.
Statuten:	De statuten van het Fonds.
Uitvoeringsorganisatie:	TKP, gevestigd te Europaweg 27, 9723 AS Groningen.
Werkgever:	Een werkgever die bij één van de Pensioenkringen van het Fonds is aangesloten of aangesloten is geweest.

## 2. Indienen van een klacht

1. Een belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen bij het Fonds. De klacht wordt namens het Fonds in behandeling genomen door de uitvoeringsorganisatie. De klacht bevat:
  - a. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd; en
  - b. naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van belanghebbende; en
  - c. de naam van de betreffende Pensioenkring van het Fonds.
2. De klacht kan worden ingediend door middel van het sturen van een e-mail naar het e-mailadres dat hoort bij de betreffende Pensioenkring, met in het onderwerp de aanduiding 'klacht'. De e-mailadressen zijn te vinden op de website van het Fonds: [www.stappensioen.nl/contact](http://www.stappensioen.nl/contact).

3. Schriftelijke indiening van de klacht is ook mogelijk door toezending aan:  
Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap  
Postbus 5061  
9700 GB Groningen  
o.v.v. Klachtenafhandeling

## 3. Behandeling van een klacht

1. De uitvoeringsorganisatie stuurt namens het Fonds binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan belanghebbende een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
2. De uitvoeringsorganisatie neemt namens het Fonds tevens, indien mogelijk, binnen vijf werkdagen telefonisch contact op met de belanghebbende om de klacht te bespreken indien de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft.
3. De klacht wordt uiterlijk binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de uitvoeringsorganisatie namens het Fonds dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
4. De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door de belanghebbende zelf gedragen.
5. De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien de uitvoeringsorganisatie van het Fonds dit noodzakelijk acht voor de goede afhandeling van zijn klacht.
6. De belanghebbende heeft recht op inzage in zijn klachtendossier overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.
7. De beslissing naar aanleiding van de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor de belanghebbende kenbare feiten en stukken.
8. De beslissing van de uitvoeringsorganisatie namens het Fonds 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.
9. Indien na een toereikend onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een beslissing gebaseerd kan worden, zal dit schriftelijk of digitaal aan belanghebbende worden meegedeeld.
10. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk of digitaal aan de belanghebbende meegedeeld.

## 4. Indienen bezwaarschrift met betrekking tot klacht

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de uitvoeringsorganisatie namens het Fonds, heeft de belanghebbende het recht zich met een gemotiveerd bezwaarschrift te richten tot het Bestuur. Deze mogelijkheid wordt in de in artikel 3 lid 10 bedoelde mededeling opgenomen.
2. De belanghebbende kan binnen drie weken nadat hij de beslissing van de uitvoeringsorganisatie namens het Fonds over de klacht heeft ontvangen zijn bezwaarschrift schriftelijk of digitaal aan het Bestuur voorleggen door middel van het sturen van een e-mail naar het e-mailadres dat hoort bij de betreffende Pensioenkring, met in het onderwerp de aanduiding 'bezwaarschrift'. De e-mailadressen zijn te vinden op de website van het Fonds: [www.stappensioen.nl/contact](http://www.stappensioen.nl/contact).
3. Schriftelijke indiening van een bezwaarschrift is ook mogelijk door toezending aan:  
Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap  
Postbus 5061  
9700 GB Groningen  
o.v.v. Bezwaarschrift
4. Het bezwaarschrift bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom belanghebbende niet kan berusten in de van de uitvoeringsorganisatie ontvangen beslissing.
5. Het bezwaarschrift wordt namens het Bestuur in behandeling genomen door het Bestuursbureau. Het Bestuursbureau neemt namens het bestuur binnen acht weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing op grond van het bezwaarschrift en voorziet zo nodig in een andere beslissing of een ander besluit dan de beslissing of het besluit van de uitvoeringsorganisatie namens het Fonds. Indien het bezwaarschrift niet binnen deze termijn door het Bestuursbureau namens het Bestuur kan worden behandeld, wordt dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan de belanghebbende medegedeeld, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
6. Het Bestuursbureau brengt zijn beslissing namens het Bestuur 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 het bezwaarschrift genomen maatregelen.

## 5. Beroepschrift indienen bij de Geschillencommissie

1. Nadat het Bestuursbureau een beslissing heeft medegedeeld als bedoeld in artikel 4 lid 6, heeft een belanghebbende het recht binnen twee maanden een beroepschrift voor te leggen aan de Geschillencommissie. Deze mogelijkheid wordt in de in artikel 4 lid 6 bedoelde mededeling opgenomen
2. Het beroepschrift kan worden ingediend door middel van het sturen van een e-mail met het beroepschrift naar [info@stappensioen.nl](mailto:info@stappensioen.nl) met in het onderwerp de aanduiding 'beroepschrift'.

3. Schriftelijke indiening van het beroepsschrift kan tevens door toezending aan:  
Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap  
T.a.v. de Geschillencommissie  
Postbus 5061  
9700 GB Groningen  
o.v.v. Beroepsschrift
4. Het beroepsschrift wordt door de Geschillencommissie behandeld volgens de regels en procedure beschreven in het Reglement Geschillencommissie.
5. De secretaris van de Geschillencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het geschil aan de belanghebbende een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
6. De Geschillencommissie streeft ernaar om binnen een maand na de zitting of schriftelijke behandeling een beslissing te nemen. De secretaris van de Geschillencommissie informeert de belanghebbende schriftelijk over de beslissing van de Geschillencommissie. Daarbij wordt de belanghebbende gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

## 6. Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 24 juni 2020 en treedt per die datum in werking. De regeling vervangt de Klachten- en geschillenregeling van 19 oktober 2016.

## 7. Versiebeheer

Datum	Auteur	Versie	Wijziging
Februari 2020	Bestuursbureau	V0.1	Deze Klachtenregeling vervangt de bestaande Klachten- en geschillenregeling van 19 oktober 2016 in verband met de onduidelijkheid over het onderscheid tussen een klacht en geschil bij belanghebbenden. Daarnaast is deze regeling geactualiseerd voor aansluiting bij andere fondsdocumenten, de informatie op de website, de aangepaste afhandeling van klachten door TKP en de Geschillencommissie. En tot slot is de regeling aangepast op basis van de ervaringen die in 2019 zijn opgedaan met het afhandelen van beroepschriften in de Geschillencommissie.
Mei 2020	Bestuursbureau	V0.2	De Klachtenregeling is voorgelegd bij de voorzitter van de Geschillencommissie en naar aanleiding van zijn reactie is de regeling aangepast.
24 juni 2020	Bestuur	V1.0	Vaststelling door het Bestuur



**Bestuursbureau Stap**

Postbus 5061

9700 GB Groningen

T 050 522 30 53

info@stappensioen.nl