



# Klachten- en geschillenregeling Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap

Datum rapport	19 oktober 2016
Auteur	Bestuur Stap
Nummer/versie	2.0
Telefoon	

## Inhoudsopgave

Artikel 1. Begripsbepalingen	3
Artikel 2. Indienen van een klacht	3
Artikel 3. Behandeling van de klacht	4
Artikel 4. Indienen bezwaarschrift met betrekking tot klacht	4
Artikel 5. Aanhangig maken van een geschil	5
Artikel 6. Inwerkingtreding	5

## Artikel 1. Begripsbepalingen

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

Belanghebbende:	Een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of (gewezen) partner rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de wet, statuten of een pensioenreglement van het fonds, waarbij in het geval van een klacht onder belanghebbende ook de werkgever wordt verstaan.
Bestuur:	Het bestuur van het fonds.
Fonds:	Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap (Stap).
Geschil:	Een geschil tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de wet, 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 en waarbij partijen in eerste instantie niet tot overeenstemming hebben kunnen komen.
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.
Klacht:	Een schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening die door de belanghebbende als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren. De uiting van ontevredenheid wordt door de belanghebbende niet als een geschil in de zin van de klachten- en geschillenregeling gekwalificeerd.
Statuten:	De statuten van het fonds.
Uitvoeringsorganisatie	TKP, gevestigd te Europaweg 27, 9723 AS Groningen.
Werkgever:	Bij een van de collectiviteitkringen van het fonds aangesloten werkgever.

## KLACHT

### Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen bij het fonds. De klacht wordt in behandeling genomen door de uitvoeringsorganisatie van het fonds. 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 collectiviteitkring van het fonds.
2. De klacht kan digitaal worden ingediend door middel van het klachtenformulier op de website [www.stappensioen.nl](http://www.stappensioen.nl). Het klachtenformulier is te vinden onder "klacht of geschil?".
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

### Artikel 3. Behandeling van de klacht

1. De uitvoeringsorganisatie van het fonds stuurt binnen 1 week 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 klacht wordt uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de uitvoeringsorganisatie van het fonds dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door belanghebbende zelf gedragen.
4. 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.
5. Belanghebbende heeft recht op inzage in zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de wetgeving op het gebied van de privacy, welke overigens ten aanzien van de in dit reglement omschreven klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
6. De beslissing op de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
7. De beslissing van de uitvoeringsorganisatie 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.
8. 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.
9. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk of digitaal aan belanghebbende meegedeeld.

### Artikel 4. Indien bezwaarschrift met betrekking tot klacht

1. Indien belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de uitvoeringsorganisatie van het fonds, heeft belanghebbende het recht zich met een gemotiveerd bezwaarschrift te richten tot het bestuur. Dit wordt in de in artikel 3 bedoelde beslissing van de uitvoeringsorganisatie op de klacht aan de belanghebbende meegedeeld.
2. Belanghebbende kan binnen drie weken nadat hij de beslissing van de uitvoeringsorganisatie over de klacht heeft ontvangen zijn bezwaarschrift schriftelijk of digitaal aan het bestuur voorleggen conform artikel 2 lid 2 of 3.
3. Het bezwaarschrift bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom belanghebbende niet kan berusten in de van de uitvoeringsorganisatie ontvangen beslissing.
4. Het bestuur neemt binnen acht weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing over de behandeling van de klacht door de uitvoeringsorganisatie en voorziet zo nodig in een andere beslissing of een ander besluit. Indien de klacht niet binnen deze termijn door het bestuur kan worden behandeld,

wordt dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende medegedeeld, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

5. Het bestuur brengt haar beslissing 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.

## **GESCHIL**

### **Artikel 5. Aanhangig maken van een geschil**

1. Een belanghebbende heeft het recht een geschil in te dienen bij het fonds. Het geschil wordt in behandeling genomen door het bestuur van het fonds.
2. Het geschil wordt beslecht door de Geschillencommissie en volgens de regels van het reglement van deze commissie. De Geschillencommissie bestaat uit twee bestuursleden en een externe onafhankelijke deskundige, die voorzitter is. Zij worden benoemd door het Bestuur.
3. Het fonds stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het geschil 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.
4. Het geschil kan digitaal aanhangig worden gemaakt 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 geschil.
5. Het geschil kan tevens aanhangig worden gemaakt door schriftelijke indiening van het beroepschrift bij:  
Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap  
Postbus 5061  
9700 GB Groningen  
o.v.v. Geschilafhandeling
6. De procedure van de Geschillencommissie is opgenomen in het Reglement Geschillencommissie.

### **Artikel 6. Inwerkingtreding**

Dit reglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van 19 oktober 2016 en treedt per die datum in werking.

Stichting  
Algemeen  
Pensioenfonds  
Stap

Postbus 5061  
9700 GB Groningen  
T (050) 522 30 53

**stap**  
Algemeen  
Pensioenfonds