

Ahold Delhaize Pensioenen

Reglement Klachten en Geschillen

**Stichting
Ahold Delhaize Pensioenen**

(versie: 1 juli 2018)

INDEX

Artikel 1	- Definities	2
Artikel 2	- Klacht	3
Artikel 3	- Geschil	3
Artikel 4	- Beroep instellen bij het Bestuur	4
Artikel 5	- Ombudsman Pensioenen	5
Artikel 6	- Rechter	5
Artikel 7	- Algemene Bepalingen	5
Artikel 8	- In werking treden	6
Ondertekening		6

Artikel 1 - Definities

Belanghebbende

De deelnemer, de gewezen deelnemer, de pensioengerechtigde en/of een nagelaten betrekking. Als belanghebbende wordt tevens aangemerkt iedere overige persoon waarvan door het Bestuur is vastgesteld dat hij conform een pensioenreglement rechten jegens het Pensioenfonds heeft of kan hebben.

Bestuur

Het Bestuur van het Pensioenfonds.

Deelnemer

Degene die ingevolge de bepalingen van een pensioenreglement in het Pensioenfonds deelneemt.

Geschil

Een verschil van mening tussen een belanghebbende enerzijds en het Pensioenfonds anderzijds over de uitvoering en/of de interpretatie van een pensioenreglement waarbij de rechten van de belanghebbende in het geding zijn.

Gewezen deelnemer

Degene wiens deelnemerschap ingevolge de bepalingen van een pensioenreglement is geëindigd en die ingevolge de bepalingen van een pensioenreglement nog aanspraken jegens het Pensioenfonds kan doen gelden.

Juridische Zaken

De afdeling Juridische Zaken van het Pensioenfonds.

Klacht

Elke schriftelijke of digitale uiting van een belanghebbende die het Pensioenfonds bereikt en waarin de belanghebbende blijkt geeft van ontevredenheid over een dienst van en/of de dienstverlening door het Pensioenfonds.

Nagelaten Betrekking

De partner, de ex-partner en de kinderen van de overleden deelnemer of overleden gewezen deelnemer die ingevolge de bepalingen van een pensioenreglement aanspraken of periodieke pensioenuitkeringen jegens het Pensioenfonds kan doen gelden.

Pensioenfonds

Stichting Ahold Delhaize Pensioen, gevestigd in Zaandam, gemeente Zaanstad.

Pensioengerechtigde

Degene die ingevolge de bepalingen van een pensioenreglement periodieke pensioenuitkeringen ontvangt.

Pensioenreglement

Een pensioenreglement van het Pensioenfonds. Onder pensioenreglement wordt tevens begrepen een pensioenbrief waarin een individuele regeling is vastgelegd die afwijkt van het pensioenreglement.

Wettelijk

Indien in dit reglement wordt verwezen naar wettelijke regelgeving wordt bedoeld de relevante Nederlandse wetgeving.

Artikel 2 - Klacht

1. Indienen klacht

- a. Iedere belanghebbende heeft het recht om een klacht in te dienen bij het Pensioenfonds. De klacht wordt per brief of per e-mail ingediend.
- b. Een belanghebbende heeft de mogelijkheid om zich bij het indienen van een klacht te laten vertegenwoordigen. Het Pensioenfonds kan ter verificatie een schriftelijk en door de belanghebbende ondertekend bewijs van vertegenwoordiging verlangen.

2. Voorwaarden klacht

Een ingediende klacht bevat ten minste:

- de naam en het adres van de belanghebbende;
- de dagtekening van het schrijven;
- de omschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft;
- de motivering van de klacht, eventueel ondersteund met documenten.

3. Afhandeling klacht

Een ingediende klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. Na ontvangst van de klacht stuurt het Pensioenfonds binnen een week een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende, tenzij de klacht binnen een week na ontvangst kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de te verwachten termijn van afhandeling en tot wie de belanghebbende zich kan wenden met vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen vier weken na ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, stelt het Pensioenfonds de belanghebbende daarvan tijdig schriftelijk op de hoogte. In de schriftelijke mededeling wordt tevens een nieuwe termijn van afhandeling vermeld.
- c. Indien dit noodzakelijk wordt geacht voor de goede afhandeling van de klacht, wordt de belanghebbende in de gelegenheid gesteld om zijn standpunt nader toe te lichten.
- d. De belanghebbende heeft recht op inzage in het klachtendossier waarbij, indien van toepassing, de privacy van andere belanghebbenden en/of de medewerkers van het Pensioenfonds in acht wordt genomen.
- e. Het Pensioenfonds stelt ten behoeve van zijn oordeel over de klacht een toereikend onderzoek in.
- f. De afdeling Juridische Zaken neemt een besluit dat berust op een deugdelijke motivering en dat alle onderdelen van de klacht omvat.
- g. Het besluit van de afdeling Juridische Zaken wordt schriftelijk per brief aan de belanghebbende meegedeeld.

4. Klachten tegen de afdeling Juridische Zaken

- a. Klachten tegen de afdeling Juridische Zaken worden behandeld door het Bestuur.
- b. Ten aanzien van klachten tegen de afdeling Juridische Zaken is het bepaalde in lid 3 overeenkomstig van toepassing met dien verstande dat waar “de afdeling Juridische Zaken” staat vermeld “het Bestuur” dient te worden gelezen.

Artikel 3 - Geschil

1. Voorleggen geschil

- a. Iedere belanghebbende heeft het recht om een geschil voor te leggen aan het Pensioenfonds. Het geschil wordt per brief of per e-mail voorgelegd.
- b. Een belanghebbende heeft de mogelijkheid om zich bij het voorleggen van een geschil te laten vertegenwoordigen. Het Pensioenfonds kan ter verificatie een schriftelijk en door de belanghebbende ondertekend bewijs van vertegenwoordiging verlangen.

2. Voorwaarden geschil

Een voorgelegd geschil bevat ten minste:

- de naam en het adres van de belanghebbende;
- de dagtekening van het schrijven;
- de omschrijving van de situatie waarop het geschil betrekking heeft;
- de motivering van het standpunt van de belanghebbende, eventueel ondersteund met documenten.

3. Afhandeling geschil

Een geschil wordt als volgt afgehandeld:

- a. Nadat het geschil is voorgelegd, stuurt het Pensioenfonds binnen een week een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende, tenzij het geschil binnen een week na ontvangst kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de te verwachten termijn van afhandeling en tot wie de belanghebbende zich kan wenden met vragen.
- b. Het geschil wordt in beginsel binnen vier weken na ontvangst afgehandeld. Indien het geschil niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, stelt het Pensioenfonds de belanghebbende daarvan tijdig schriftelijk op de hoogte. In de schriftelijke mededeling wordt tevens een nieuwe termijn van afhandeling vermeld.
- c. Indien dit noodzakelijk wordt geacht voor de goede afhandeling van het geschil, wordt de belanghebbende in de gelegenheid gesteld om zijn standpunt nader toe te lichten.
- d. De belanghebbende heeft recht op inzage in het geschillendossier waarbij, indien van toepassing, de privacy van andere belanghebbenden en/of de medewerkers van het Pensioenfonds in acht wordt genomen.
- e. Het Pensioenfonds stelt ten behoeve van zijn oordeel over het geschil een toereikend onderzoek in.
- f. De afdeling Juridische Zaken neemt een besluit dat berust op een deugdelijke motivering en dat alle onderdelen van het geschil omvat.
- g. Het besluit van de afdeling Juridische Zaken wordt schriftelijk per brief aan de belanghebbende meegedeeld.

Artikel 4 - Beroep instellen bij het Bestuur

1. Instellen beroep

Indien de belanghebbende niet berust in het besluit van de afdeling Juridische Zaken heeft hij het recht om tegen het besluit beroep in te (laten) stellen bij het Bestuur. Het beroep dient te worden ingesteld binnen vier weken nadat de belanghebbende schriftelijk is geïnformeerd over het besluit van de afdeling Juridische Zaken. Het beroep kan per brief of per e-mail worden ingesteld.

2. Voorwaarden beroep

Het beroep bevat ten minste een dagtekening en een omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de belanghebbende het besluit dient te worden herzien.

3. Afhandeling beroep

Het beroep wordt als volgt afgehandeld:

- a. Nadat het beroep is ingesteld, stuurt het Bestuur een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende.
- b. Indien dit noodzakelijk wordt geacht voor de goede afhandeling van het beroep, wordt de belanghebbende door het Bestuur in de gelegenheid gesteld om zijn standpunt nader toe te lichten.
- c. De belanghebbende heeft recht op inzage van de documenten die van belang zijn voor de afhandeling van het beroep waarbij, indien van toepassing, de privacy van andere belanghebbenden en/of de medewerkers van het Pensioenfonds in acht wordt genomen.
- d. Het Bestuur stelt ten behoeve van zijn oordeel een nader onderzoek in waarbij ten minste alle overwegingen, die hebben geleid tot het besluit van de afdeling Juridische Zaken, worden getoetst.
- e. Het Bestuur neemt een besluit dat berust op een deugdelijke motivering en dat alle onderdelen van het beroep omvat.

- f. Het Bestuur beslist in beginsel over het beroep in de eerstvolgende bestuursvergadering, doch uiterlijk in de daaropvolgende bestuursvergadering.
- g. Ingeval van spoedeisende zaken kan het Bestuur besluiten om een tijdelijke voorziening te treffen.
- h. Het besluit van het Bestuur wordt schriftelijk per brief aan de belanghebbende meegedeeld.

4. Ontvankelijkheid

Een belanghebbende kan tegen een genomen besluit van het Bestuur als bedoeld in dit artikel niet nogmaals een beroep instellen.

Artikel 5 - Ombudsman Pensioenen

Indien de belanghebbende niet berust in het besluit van het Bestuur, kan hij in overweging nemen om de klacht of het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen. Indien een klacht of geschil wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen verleent het Pensioenfonds medewerking aan de behandeling daarvan. De Ombudsman handelt klachten en geschillen af door het geven van een schriftelijk advies, dat uitsluitend aan de belanghebbende en het Pensioenfonds wordt meegedeeld. Het Pensioenfonds volgt in beginsel het schriftelijke advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij naar het oordeel van het Bestuur zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Het Bestuur stelt de belanghebbende schriftelijk op de hoogte over het al dan niet volgen van het advies van de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 6 - Rechter

Indien de belanghebbende niet berust in het advies van de Ombudsman Pensioenen en/of in de mate waarin het Bestuur gevolg geeft aan het advies van de Ombudsman Pensioenen, kan hij in overweging nemen om een vordering in te stellen bij de rechter.

Artikel 7 - Algemene Bepalingen

1. Geheimhoudingsplicht

Het Pensioenfonds is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van een klacht of geschil ter kennis is gekomen, tenzij het op wettelijke gronden verplicht kan worden gesteld tot openbaarmaking daarvan.

2. Kosten

Het Bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten van de belanghebbende, indien de belanghebbende met betrekking tot zijn klacht of geschil in het gelijk is gesteld.

3. Rapportage klachten

- a. De afdeling Juridische Zaken rapporteert ten minste één maal per kwartaal schriftelijk aan het Bestuur over de ingekomen klachten, geschillen en de afhandeling daarvan.
- b. Op verzoek van het Bestuur overlegt de afdeling Juridische Zaken de correspondentie en/of de andere documenten die verband houden met een klacht of geschil.

4. Hardheidsclausule

In incidentele gevallen, niet van algemene aard zijnde, waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Bestuur.

Artikel 8 - In werking treden

Dit reglement is in werking getreden op 1 juli 2018.

Ondertekening

Dit reglement is vastgesteld op 30 augustus 2018.

Zaandam, 30 augustus 2018

R.C. Pijst
(Voorzitter Uitvoerend Bestuur)

J. de Waal
(Bestuurslid)