

Stichting Pensioenfonds Openbare Apothekers

Klachten - en geschillenregeling

A. Begripsbepalingen

| | |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pensioenfonds: | Stichting Pensioenfonds Openbare Apothekers |
| Bestuur; | Het bestuur van het pensioenfonds. |
| Belanghebbende: | De persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het pensioenfonds rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen ten opzichte van het pensioenfonds. |
| Besluit: | Een door het bestuur ingenomen schriftelijk standpunt over een klacht of geschil. |
| Administrateur: | AZL N.V. te Heerlen. |
| Commissie: | De klachten – en geschillencommissie. |
| Geschil: | Een geschil in de zin van deze regeling is een verschil van mening over de toepassing van de statuten en/of reglementen van het pensioenfonds. |
| Klacht: | Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening die door de belanghebbende als onjuist wordt ervaren. |

B. Procedure

1. Klachten en geschillen dienen door de belanghebbende schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan het bestuur van het pensioenfonds.
2. De ontvangst van de klacht of het geschil wordt door het bestuur van het pensioenfonds zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
3. Het ondertekende klaag -of geschilschrift bevat ten minste:
 - de naam en adres van de belanghebbende;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht of het geschil.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel B.3 of andere in deze klachten - en geschillenregeling gestelde vereisten dan kan het klaag - of geschilschrift niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen 4 weken na het kenbaar maken van het verzuim aan belanghebbende.
5. Het bestuur van het pensioenfonds is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover eerder een klacht is ingediend en is behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/of omstandigheden worden aangedragen;
 - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedragingen kennelijk onvoldoende is.
6. Als klacht in de zin van deze klachten - en geschillenregeling wordt niet aangemerkt een klacht die een belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of van een ander orgaan van het pensioenfonds.
7. Het bestuur van het pensioenfonds is niet verplicht een geschil te behandelen, indien dit geschil niet behoort tot de competentie van het pensioenfonds of niet onder de toepassing van deze klachten - en geschillenregeling te scharen is.
8. De belanghebbende wordt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het geschil schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht of het geschil.
9. Binnen een termijn van zes weken neemt het bestuur van het pensioenfonds een gemotiveerd standpunt (besluit) in ten aanzien van de klacht of het geschil. Dit standpunt wordt schriftelijk in de vorm van een besluit aan de belanghebbende kenbaar gemaakt. De belanghebbende wordt ervan in kennis gesteld dat eventueel bezwaar kan worden gemaakt tegen het besluit van het bestuur, onder vermelding van de wijze waarop dit dient te geschieden.
10. Indien de belanghebbende zich niet kan verenigen met het door het bestuur ingenomen besluit met betrekking tot de klacht of het geschil, kan de belanghebbende binnen 6 weken een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij een te vormen klachten - en geschillencommissie. Dit bezwaarschrift dient te voldoen aan de in artikel B.3 van

deze klachten - en geschillenregeling genoemde voorwaarden. Artikel B.4 van deze klachten - en geschillenregeling is onverkort van toepassing.

11. De in het vorige lid bedoelde klachten – en geschillencommissie bestaat uit drie leden waarbij één lid wordt aangewezen door het bestuur en één lid door de belanghebbende. Deze beide leden zullen gezamenlijk een derde lid aanwijzen.
12. De klachten – en geschillencommissie is bevoegd om te beslissen betreffende een door een belanghebbende ingediend bezwaar tegen een besluit over de afhandeling van een klacht of een geschil. Zonodig kan de klachten – en geschillencommissie zich door een ter zake deskundige laten bijstaan.
13. De belanghebbende kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigden, niet zijnde advocaat of professionele rechtshulpverlener, dienen een schriftelijke machtiging te overleggen.
14. De klachten – en geschillencommissie stelt een onderzoek in naar de feiten en relevante omstandigheden. De klachten – en geschillencommissie stelt de belanghebbende in de gelegenheid om te worden gehoord over zijn bezwaren. Van het horen van de belanghebbende door de klachten – en geschillencommissie kan worden afgezien indien het bezwaar kennelijk ongegrond is dan wel indien de belanghebbende schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.
15. De klachten – en geschillencommissie draagt zorg voor de bepaling van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting als bedoeld in artikel B14. De belanghebbende wordt uiterlijk 14 dagen voor de datum van de hoorzitting schriftelijk in kennis gesteld van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting.
16. Van het horen wordt een verslag gemaakt waarin een korte vermelding is opgenomen van al hetgeen ter zitting is voorgevallen voor zover dit voor de zaak relevant is. Aan de belanghebbende wordt op zijn verzoek kosteloos een afschrift van het verslag gezonden.
17. De klachten – en geschillencommissie beslist binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift. De beslissing kan worden verdaagd voor ten hoogste vier weken, onder schriftelijke mededeling hiervan aan belanghebbende.
18. De klachten – en geschillencommissie stelt de belanghebbende schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar het bezwaar alsmede van de eventuele conclusies en besluiten, die daaraan worden bevonden.
19. De kosten van de klachten – en geschillenregeling komen voor rekening van het pensioenfonds. Kosten van de belanghebbende, waaronder onder meer begrepen verlet - en reiskosten alsmede kosten van een eventuele gemachtigde, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
20. Als een bezwaar door de klachten – en geschillencommissie wordt afgewezen dan wordt de belanghebbende ervan in kennis gesteld dat hij de mogelijkheid heeft om de zaak voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

21. Het bestuur van het pensioenfonds draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten en geschillen. De geregistreerde klachten en geschillen worden jaarlijks gepubliceerd.
22. Het secretariaat van het bestuur van het pensioenfonds en de klachten – en geschillencommissie wordt vervuld door de administrateur.
23. In gevallen waarin deze klachten - en geschillenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.
24. Deze klachten - en geschillenregeling treedt in werking per 1-1-2010.