

Stichting Pensioenfonds Openbare Apothekers

Klachtenregeling

Artikel 1 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.
Klager:	De deelnemer of andere belanghebbende die een klacht indient bij het Pensioenfonds.
Administrateur:	AZL N.V. te Heerlen.

Artikel 2 Omschrijving klacht

1. Een klacht is een schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening dan wel de uitvoering van de pensioenregeling van het pensioenfonds.
2. Als klacht in de zin van deze klachtenregeling 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.

Artikel 3 Klachtenregistratie

De administrateur van het bestuur van het pensioenfonds draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 4 Vormvereisten klacht

1. Klachten dienen door de belanghebbende schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan het bestuur van het pensioenfonds.
2. De klacht bevat ten minste:
 - de naam en adres van de belanghebbende;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht.
3. De ontvangst van de klacht wordt door het bestuur van het pensioenfonds zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.

Artikel 5 Behandeling klacht

1. Het bestuur van het pensioenfonds is niet verplicht een klacht te behandelen, over een onderwerp dat eerder is ingediend en behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/of omstandigheden worden aangedragen.

2. Het bestuur van het pensioenfonds is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - 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.
3. Het bestuur van het pensioenfonds is niet verplicht een klacht te behandelen, indien deze klacht niet behoort tot de competentie van het pensioenfonds of niet onder de toepassing van deze klachtenregeling te scharen is.
4. De belanghebbende wordt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 6 Behandeling klacht (eerste aanleg)

1. Indien de administrateur de klacht in behandeling neemt, neemt de administrateur van het pensioenfonds binnen een termijn van zes weken een gemotiveerd standpunt in ten aanzien van de klacht. Dit standpunt wordt schriftelijk aan de belanghebbende kenbaar gemaakt.
2. De belanghebbende wordt ervan in kennis gesteld dat eventueel bezwaar kan worden gemaakt tegen het standpunt van de administrateur, onder vermelding van de wijze waarop dit dient te geschieden.

Artikel 7 Bezwaar bestuur (tweede aanleg)

1. Indien de belanghebbende zich niet kan verenigen met het besluit als bedoeld in artikel 6 met betrekking tot de klacht, kan de belanghebbende binnen 6 weken een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het bestuur.
2. Indien de administrateur een klacht niet in behandeling neemt op grond van artikel 5 lid 1 en de klager is het niet eens met dit besluit, dan kan de belanghebbende binnen 6 weken een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het bestuur.
3. Het in lid 1 en 2 genoemd bezwaarschrift dient te voldoen aan de in artikel 4 lid 2 van deze klachtenregeling genoemde voorwaarden.
4. Het Bestuur geeft binnen acht weken na ontvangst van de klacht een oordeel over de vraag of het standpunt met betrekking tot de klacht in de ogen van het bestuur gegrond is..

Artikel 8 Beroep

1. Als een bezwaar door het bestuur 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.
2. De bezwaarmaker heeft te alle tijde het recht een beroep te doen bij de bevoegde rechter.

Artikel 9 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 januari 2018 en vervangt de klachten- en geschillenregeling die tot 1 januari 2018 heeft gegolden.