



Klachten- en geschillenregeling  
Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

Versie: 2021-05



# Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

## INHOUDSOPGAVE

<b>Artikel 1. Begripsomschrijvingen .....</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 2. Procedure.....</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 3 Gerechtelijke procedures .....</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 4 Kosten .....</b>	<b>6</b>
<b>Adressen .....</b>	<b>6</b>



## Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van het pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot van toepassing. In aanvulling op deze reglementen gelden de volgende begripsomschrijvingen.

#### **1. Autoriteit Persoonsgegevens**

De toezichthoudende privacy-autoriteit in Nederland die is vastgesteld volgens de toepasselijke wet- en regelgeving in Nederland.

#### **2. Belanghebbende**

De persoon (deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of hun nagelaten betrekkingen) die rechten kan ontlenen of redelijkerwijs meent te kunnen ontlenen aan de statuten of reglementen van het pensioenfonds.

#### **3. Bestuur**

Het bestuur van het pensioenfonds.

#### **4. Bestuursbureau**

De organisatie die in opdracht van het pensioenfonds het bestuursbureau van het pensioenfonds verzorgt.

#### **5. Bijzondere persoonsgegevens**

Persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvatting, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, fysieke of psychische gezondheid of toestand, seksueel gedrag of seksueel gerichtheid, of persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten. Bijzondere persoonsgegevens mogen enkel worden verwerkt onder strikte voorwaarden die per bijzonder persoonsgegevens kunnen verschillen. Het BSN-nummer of een ander nummer dat ter identificatie van een persoon bij wet is voorgeschreven, is geen Bijzonder persoonsgegeven maar mag enkel worden gebruikt ter uitvoering van de betreffende wet dan wel voor de doeleinden bij de wet bepaald. Foto's en video opnamen kwalificeren in Nederland als Bijzonder persoonsgegeven, omdat daaruit het ras of etnische of religieuze achtergrond kan blijken. Andere informatie zoals bank- of creditcardgegevens kunnen wel vertrouwelijk en gevoelig zijn, maar zijn geen Bijzondere persoonsgegevens.

#### **6. Klacht**

Een uiting van ongenoegen door een belanghebbende over de wijze waarop de belanghebbende (zonder dat hij in zijn rechten is geschaad) door het pensioenfonds behandeld is of zich behandeld voelt.

Onder een klacht in de zin van dit reglement wordt niet verstaan een klacht die betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende van het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies) of het verantwoordingsorgaan.

#### **7. Geschil**

Een verschil van mening tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten wordt geschaad.



## Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

Onder een geschil in de zin van dit reglement wordt niet verstaan een geschil dat betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende van het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies) of het verantwoordingsorgaan.

### **8. Ombudsman**

De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.

### **9. Pensioenfonds**

Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot.

### **10. Pensioenadministrateur**

De organisatie die in opdracht van het pensioenfonds de statuten en pensioenreglementen van het pensioenfonds uitvoert. Deze organisatie is AZL.

### **11. Privacy Officer**

De functionaris van het Fonds die toeziet op de omgang met (Bijzondere) Persoonsgegevens binnen het Fonds en controleert of het Fonds voldoet aan de privacywet- en regelgeving;

### **12. Verantwoordingsorgaan**

Het verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.

## **Artikel 2. Procedure**

Klachten en geschillen worden door het pensioenfonds op dezelfde manier behandeld. Waar in de procedure klacht staat kan ook geschil gelezen worden.

### **Eerste fase: behandeling van een klacht door de pensioenadministrateur**

1. Een belanghebbende kan zich mondeling, schriftelijk of per e-mail tot de pensioenadministrateur van het pensioenfonds wenden met een klacht. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt. De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
2. De pensioenadministrateur stuurt binnen drie werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht aan belanghebbende een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen drie werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
3. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld. De maximale afhandelingstermijn voor de pensioenadministrateur bedraagt zes weken na indiening van de ontvangst van de klacht.
4. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, als dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.



## Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

5. De pensioenadministrateur onderzoekt de klacht en stuurt uiterlijk binnen zes weken een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende.

### **Tweede fase: behandeling van een klacht door het bestuur**

6. Als de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de pensioenadministrateur of binnen de gestelde termijn geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen van de pensioenadministrateur, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerde klachtbrief via het bestuursbureau tot het bestuur te wenden (schriftelijk of per e-mail). De belanghebbende richt zijn klachtbrief aan het bestuur binnen vier weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd of nadat de termijn van zes weken is verstreken. De gemotiveerde klachtbrief bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van belanghebbende de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
7. Het bestuur onderzoekt de klacht en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door (een afvaardiging van) het bestuur en het bestuursbureau. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden. Indien er sprake is van een klacht ten aanzien van de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens door en/of ten behoeve van het pensioenfonds, zal het bestuur ook inlichtingen vragen aan de Privacy Officer van het pensioenfonds.
8. Na afronding van het onderzoek en binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, stuurt het bestuur een schriftelijke reactie met het oordeel over de ingediende klacht aan de belanghebbende. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen zijn.
9. De in lid 8 vermelde termijn kan met maximaal drie maanden worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover door het bestuursbureau schriftelijk geïnformeerd.

### **Derde fase: behandeling van een geschil door de ombudsman**

10. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan hij zich wenden tot de ombudsman. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan belanghebbende meegedeeld.
11. Het pensioenfonds verleent medewerking aan het onderzoek van de ombudsman en verstrekt aan hem de gegevens en inlichtingen waarom hij het pensioenfonds heeft verzocht.
12. Het pensioenfonds volgt het advies van de ombudsman op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.
13. In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de ombudsman, stelt het bestuur de belanghebbende en de ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
14. In geval van een klacht die of een gerezen geschil dat verband houdt met de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens van belanghebbende door en/of ten behoeve van het fonds, kan de belanghebbende zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens voor de indiening van een klacht. De Ombudsman Pensioenen heeft in dergelijke gevallen geen bevoegdheid.



## Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

15. De belanghebbende heeft naast het voorleggen van de klacht aan de ombudsman ook de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de kantonrechter.

### Artikel 3 Gerechtelijke procedures

1. Het pensioenfonds neemt geen geschil of klacht in behandeling waarover de belanghebbende op grond van de Pensioenwet reeds een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de kantonrechter.
2. Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopend geschil of een lopende klacht zodra de belanghebbende op grond van de Pensioenwet een vordering tegen het pensioenfonds bij de kantonrechter instelt.

### Artikel 4 Kosten

1. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende in het kader van deze klachten- of geschillenregeling maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor rekening van belanghebbende.
3. In bijzondere situaties kan het bestuur een afwijkende regeling treffen.

### Adressen

#### Administrateur Pensioenfonds F. van Lanschot:

AZL, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen  
Telefoonnummer: 088 - 116 30 34  
E-mail: [pf-vanlanschot@azl.eu](mailto:pf-vanlanschot@azl.eu)

#### Bestuursbureau Pensioenfonds F. van Lanschot:

ABB voor pensioenfondsen  
Postbus 1021, 5200 HC 's-Hertogenbosch  
Telefoonnummer: 073 - 640 85 65  
E-mail: [bestuursbureau@pfvanlanschot.nl](mailto:bestuursbureau@pfvanlanschot.nl)

#### Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560, 2509 AN Den Haag  
Telefoonnummer: 070 - 349 96 20  
E-mail: [info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)  
Website: [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

#### Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag  
Telefoonnummer 088 - 180 52 50