



## Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

Vastgesteld door het bestuur



# Klachtenprocedure

## Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

### Klachtenprocedure

#### Inleiding

Het pensioenfonds doet zijn uiterste best om alle pensioenen van de deelnemers en pensioengerechtigden zorgvuldig en juist te administreren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Klachten willen wij gepast en transparant afhandelen. In deze procedure leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft.

We delen daarvoor eerst een aantal definities van woorden die we gebruiken.

Deze klachtenprocedure treedt in werking per 1 januari 2024 en is van toepassing op klachten die op of na die datum zijn ontstaan, evenals op eerder ontstane geschillen en die door de Belanghebbende middels een schriftelijke klacht zijn voorgelegd aan het Bestuur.

#### Definities

##### 1. Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

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

##### 2. Belanghebbende (klant/deelnemer)

'Een belanghebbende' is een deelnemer, gewezen deelnemer en een andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde. Omwille van de leesbaarheid is de term 'een belanghebbende' in dit klachtenbeleid vervangen door 'een klant'. Het woord klant doet ook meer recht aan de ambities en intenties van dit beleid.

##### 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, het lidmaatschap van een vakbond, fysieke of psychische gezondheid of toestand, seksueel gedrag of seksuele gerichtheid, of strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten blijken.

Bijzondere persoonsgegevens mogen enkel worden verwerkt onder strikte voorwaarden die per bijzonder persoonsgegeven 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 vertrouwelijk en gevoelig zijn, maar zijn geen bijzondere persoonsgegevens.



## Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

### **6. Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP)**

De door de minister aangewezen organisatie die de wettelijke rol van de geschilleninstantie voor de pensioenfonds vervult.

### **7. Klacht**

Elk klantcontact waaruit duidelijk wordt dat niet aan de verwachtingen van de klant is voldaan en /of waar de organisatie van kan leren.

Dit reglement is niet van toepassing op klachten van verbonden personen binnen het pensioenfonds.

### **8. Geëscaleerde klacht**

Een klacht die in de eerste fase niet naar tevredenheid is opgelost en in de tweede fase verder intern wordt behandeld.

### **9. Geschil**

Een klacht die intern niet (geheel of gedeeltelijk) is opgelost en wordt voorgelegd aan Geschilleninstantie Pensioenfonds of de burgerlijke rechter.

### **10. Ombudsman**

De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.

### **11. Pensioenfonds**

Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot.

### **12. Pensioenuitvoeringsorganisatie (PUO)**

De organisatie die in opdracht van het pensioenfonds zorgt voor de administratie van de pensioenen van het pensioenfonds.

### **13. Privacy Officer (PO)**

De functionaris van het pensioenfonds die toeziet op de omgang met (bijzondere) persoonsgegevens binnen het pensioenfonds en controleert of het pensioenfonds voldoet aan de privacy wet- en regelgeving.



## Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

Het pensioenfonds behandelt alle klachten volgens de onderstaande procedure. Deze bestaat uit drie fasen. Fasen 1 en 2 gaan over de interne procedure. De PUO en het pensioenfonds zijn betrokken in deze fasen.

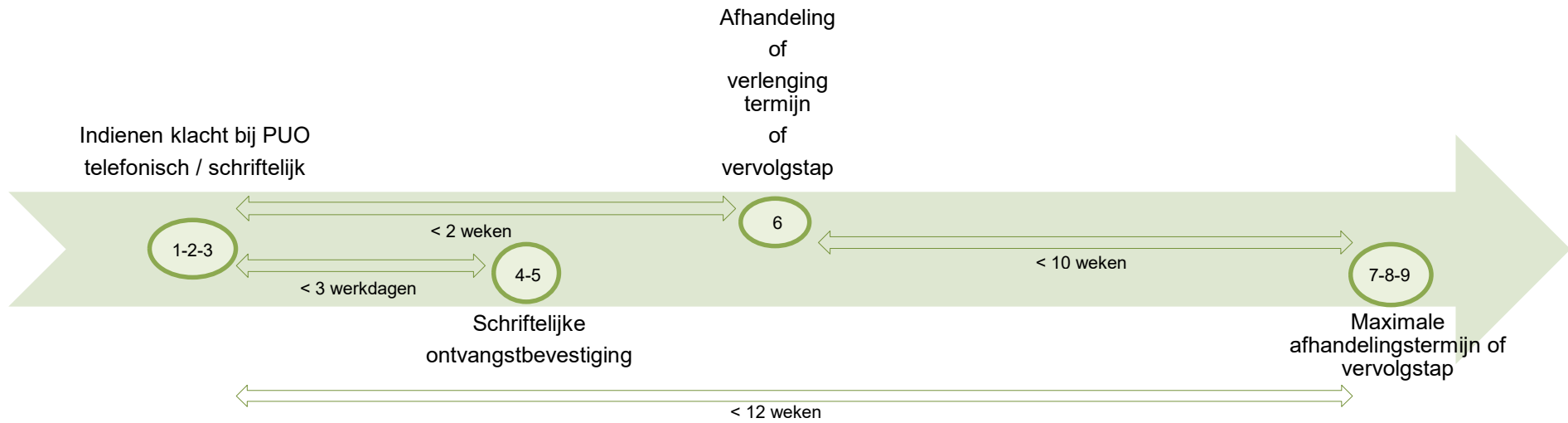
Fase 3 gaat over de externe procedure die kan worden gevolgd. Deze fase start als de klacht intern niet kan worden opgelost.

### **Fase 1: Klacht indienen bij de PUO**

1. Een belanghebbende kan zich mondeling of schriftelijk (per e-mail, telefoon, brief) tot de pensioenuitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds wenden met een klacht.
2. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering en/of werkzaamheden waarover wordt geklaagd.
3. De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. De pensioenuitvoeringsorganisatie stuurt binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan belanghebbende, tenzij de klacht binnen tien werkdagen kan worden afgehandeld.
5. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
6. De klacht wordt in beginsel binnen twee weken 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.
7. De maximale afhandelingstermijn van de klacht voor de pensioenuitvoeringsorganisatie bedraagt zes weken na ontvangstbevestiging. De maximale wettelijke termijn bedraagt twaalf weken na indiening van de klacht of tien weken na ontvangstbevestiging van de klacht.
8. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, als dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
9. De pensioenuitvoeringsorganisatie informeert (als afronding van de procedure) of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

# Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

## 1.1 Eerste fase: behandeling van een klacht door de pensioenuitvoeringsorganisatie





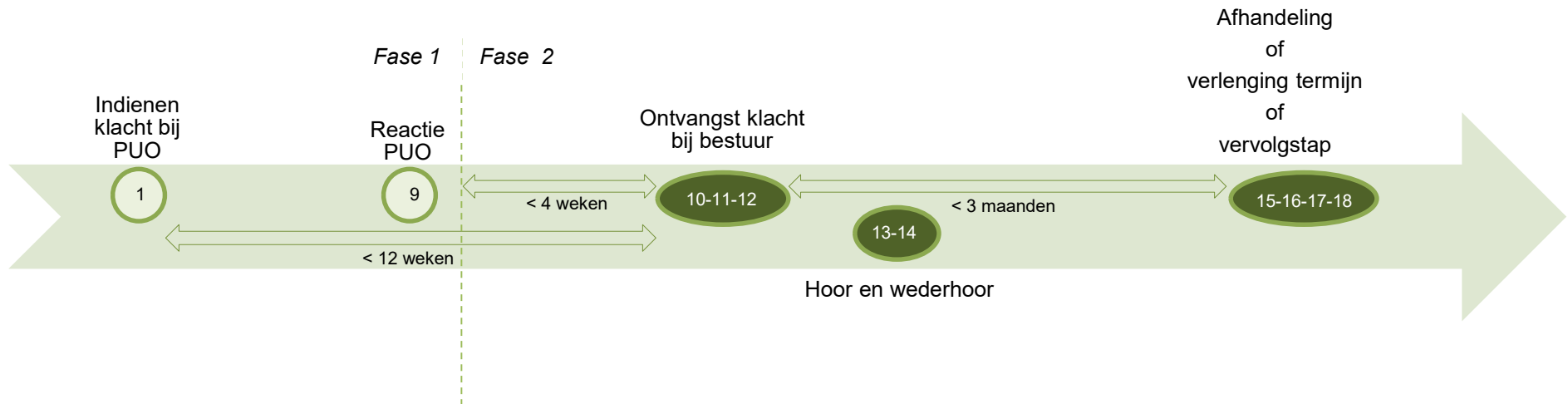
## Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

### Fase 2: Klacht indienen bij het bestuur

10. Als de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de pensioenuitvoeringsorganisatie, of binnen de gestelde termijn geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen van de pensioenuitvoeringsorganisatie, is de belanghebbende gerechtigd om zich met een schriftelijk (per e-mail of brief) toegelichte klacht via het bestuursbureau tot het bestuur van het pensioenfonds te wenden.
11. De belanghebbende richt zijn klacht aan het bestuur binnen vier weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd of nadat de termijn van twaalf weken (maximale termijn eerste fase) is verstreken. De toelichting op de klacht 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.
12. Over de klacht wordt het volgende geregistreerd: NAW-gegevens belanghebbende, moment van indienen en afhandelen, en het onderwerp en de oplossing van de klacht. Gegevens worden bewaard conform het bewaar- en archiefbeleid van het pensioenfonds.
13. Het bestuur onderzoekt de klacht en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Het bestuur kijkt in ieder geval naar de wetten en regels en de statuten en het pensioenreglement van het pensioenfonds. 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.
14. 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.
15. 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.
16. De in lid 15 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.
17. Het bestuur meldt aan de belanghebbende de mogelijkheden van vervolgstappen bij ontevredenheid over het oordeel van het bestuur.
18. Het bestuur informeert (als afronding van de procedure) of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

# Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

## 1.2 Tweede fase: behandeling van een klacht door het bestuur (geëscaleerde klacht)





## Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

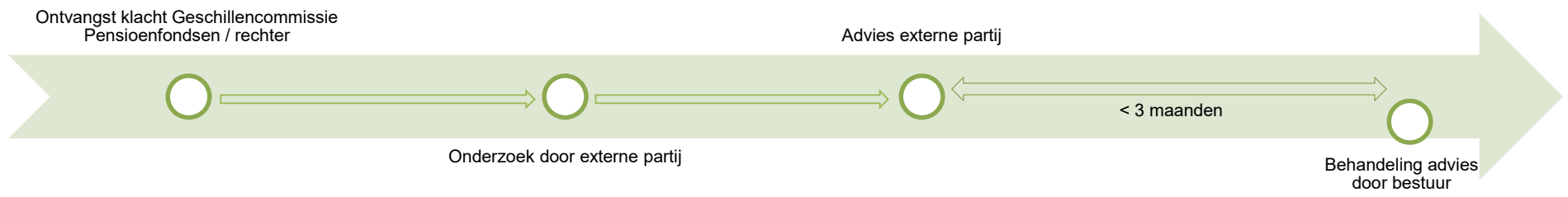
### **Fase 3: Klacht indienen bij stichting Geschilleninstantie Pensioenfondsen**

19. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan hij zich wenden tot de GIP.
20. 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.
21. Het pensioenfonds verleent medewerking aan het onderzoek van de externe partij. Het pensioenfonds verstrekt de gegevens en inlichtingen waar om wordt verzocht.
22. Het pensioenfonds volgt in beginsel het advies van de externe partij op.
23. In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de externe partij, stelt het bestuur de belanghebbende en de externe partij hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
24. De belanghebbende heeft na het doorlopen van de interne procedure (fasen 1 en 2) te allen tijde de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de kantonrechter.



# Klachtenprocedure Stichting Pensioenfondsen F. van Lanschot

## 1.3 Derde fase: behandeling van een geschil door een externe partij





## Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

### **Bijlage      Contactgegevens**

#### **Pensioenuitvoeringsorganisatie AZL**

AZL, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

Telefoonnummer: 088 - 116 30 34

E-mail: [pf-vanlanschot@azl.eu](mailto:pf-vanlanschot@azl.eu)

#### **Bestuursbureau Stichting 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)

#### **Autoriteit Persoonsgegevens**

Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag

Telefoonnummer 088 - 180 52 50

#### **Stichting Geschilleninstantie Pensioenfondsen**

Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht

Telefoonnummer 085-049 20 30

E-mail: [info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)

Website: [GeschillenInstantiePensioenfondsen.nl](http://GeschillenInstantiePensioenfondsen.nl)