



Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

Vastgesteld door het bestuur op 16-05-2024



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 Pensioenfondsen F. van Lanschot

6. Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)

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

7. Klacht

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons pensioenfonds.

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 geschil ontstaat uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een (geëscaleerde) klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds of als een (geëscaleerde) klacht niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

10. Ombudsman

De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.

11. Pensioenfondsen

Stichting Pensioenfondsen 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.

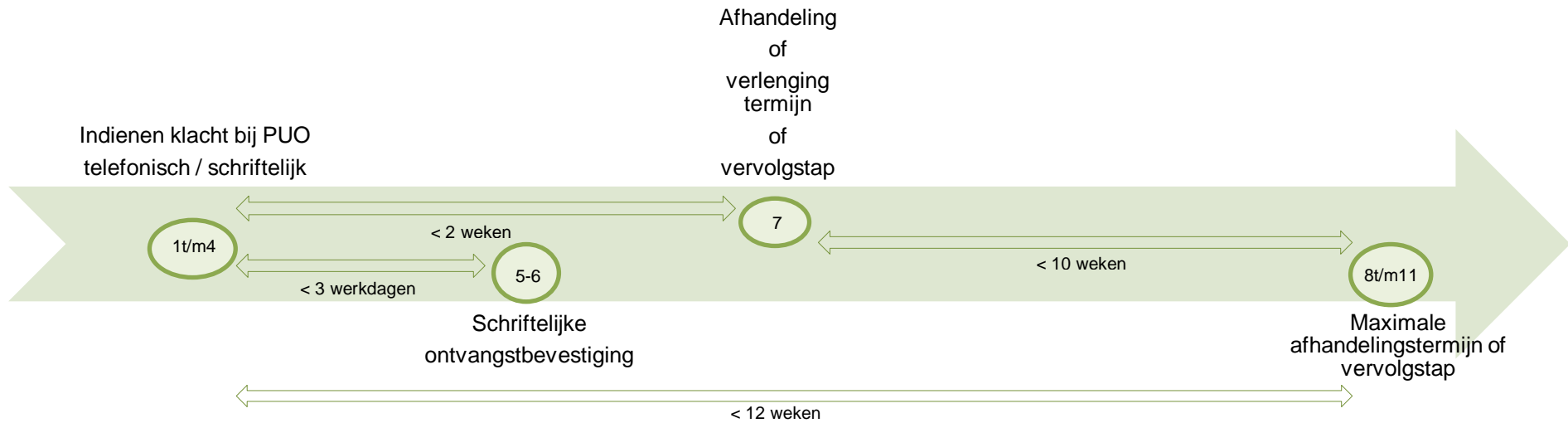
Fase 3 gaat over de externe procedure die kan worden gevolgd. Deze fase start als de klacht intern niet kan worden opgelost.

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. Bij het indienen van een klacht wordt de belanghebbende door de pensioenuitvoeringsorganisatie gewezen op de interne klachtenprocedure.
4. De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. 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.
6. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
7. 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.
8. 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.
9. Het klachtenproces van de pensioenuitvoeringsorganisatie bestaat uit de volgende stappen:
 - Bestuderen dossier en verzamelen relevante informatie;
 - Beoordelen dossier en de nader verkregen informatie en deze bekijken in verhouding tot de argumenten van de klager;
 - Bespreken met collega als check op eigen interpretatie (vier ogen principe);
 - Standpunt innemen;
 - Schriftelijk en gemotiveerd de klager informeren;
 - Standpunt vastleggen in dossier.
10. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, als dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
11. 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





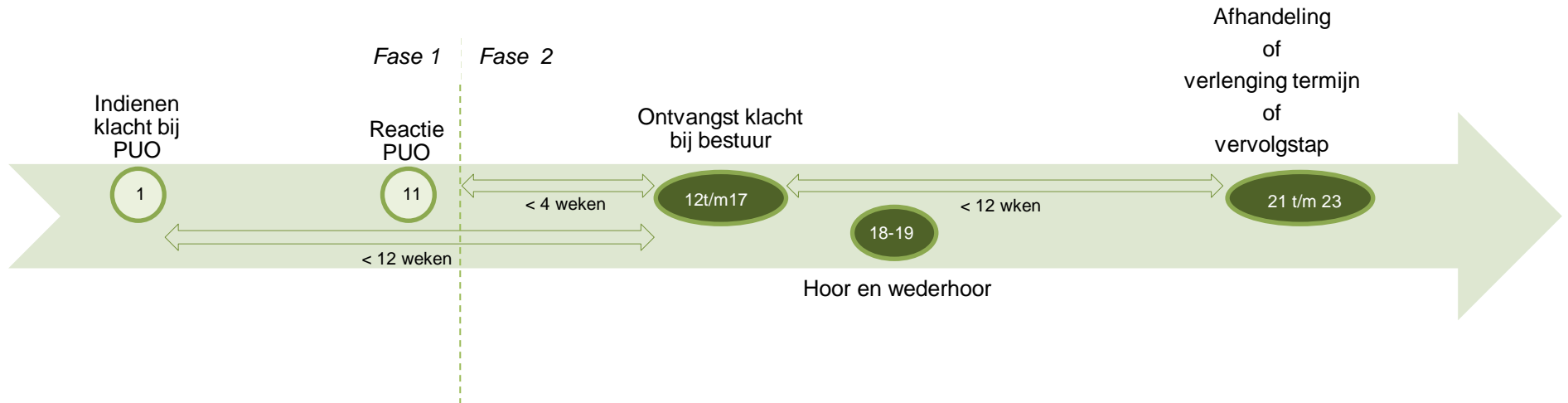
Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

Fase 2: Klacht indienen bij het bestuur

12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Bij het indienen van een klacht wordt de belanghebbende door het bestuursbureau gewezen op de interne klachtenprocedure.
16. Het bestuursbureau 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.
17. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
18. 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.
19. 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.
20. Na afronding van het onderzoek en binnen 12 weken 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.
21. De in lid 20 vermelde termijn kan met maximaal 12 weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover door het bestuursbureau schriftelijk geïnformeerd.
22. Het bestuur meldt aan de belanghebbende de mogelijkheden van vervolgstappen bij ontevredenheid over het oordeel van het bestuur. De belanghebbende wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht dan voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (waarbinnen de deelnemer kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman of beslechting) en/of de burgerlijke rechter, onder vermelding van geldende termijnen en de adresgegevens.
23. 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)





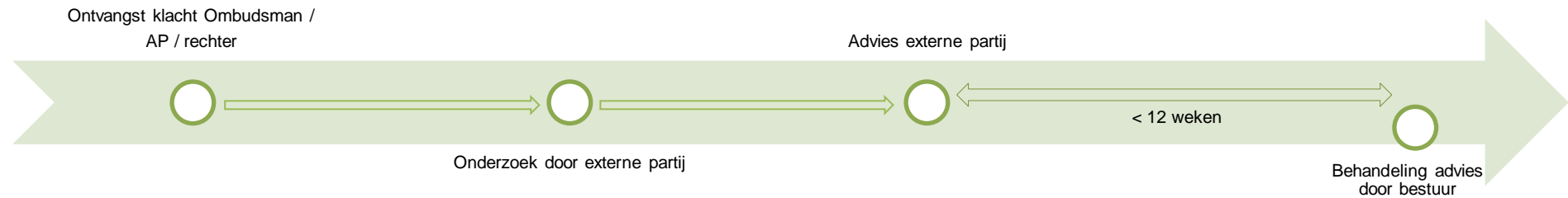
Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

Fase 3: Klacht indienen bij stichting Geschilleninstantie Pensioenfonds

24. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan hij zich wenden tot de GIP.
25. 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.
26. Het pensioenfonds verleent medewerking aan het onderzoek van de externe partij. Het pensioenfonds verstrekt de gegevens en inlichtingen waar om wordt verzocht.
27. Het pensioenfonds volgt in beginsel het advies van de externe partij op.
28. 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.
29. 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 Pensioenfonds 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

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

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

Website: GeschillenInstantiepensioenfondsen.nl