



Klachtenregeling

Pensioenfonds Witteveen+Bos

21 november 2023

Project Klachtenregeling
Opdrachtgever Pensioenfonds Witteveen+Bos

Document
Status Definitief
Datum 21 november 2023
Referentie ZZA6500-2/dija3/23-1121-1001

Projectcode ZZA6500-2
Projectleider drs.ir. P. Canisius
Projectdirecteur drs.ing. J.N. de Koning

Auteur(s) drs.ir. P. Canisius
Gecontroleerd door drs.ing. J.N. de Koning
Goedgekeurd door ing. I.J.M. de Beer

Paraaf



Adres Stichting Pensioenfonds Witteveen+Bos
Leeuwenbrug 8
Postbus 233
7400 AE Deventer
+31 (0)570 69 79 11
pensioenfonds.witteveenbos.nl
KvK 41244136

Uw pensioen hangt op lange termijn af van zeer veel externe factoren zoals rente, inflatie, sterftekansen, economische ontwikkelingen, wetgeving die door het Pensioenfonds niet zijn te beïnvloeden. Uw pensioen is dus geen gegarandeerd product maar een behoudend beleid kan zorgen voor beperkte en aanvaardbare risico's.

© Stichting Pensioenfonds Witteveen+Bos

Niets uit dit bestek/drukwerk mag worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt in enige vorm, hetzij elektronisch, mechanisch dan wel met digitale technieken door fotokopieën, opnamen, internet of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Pensioenfonds Witteveen+Bos noch mag het zonder een dergelijke toestemming worden gebruikt voor enig ander werk dan waarvoor het is vervaardigd.

INHOUDSOPGAVE

1	BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	1
2	WERKWIJZE	2
3	KLACHTENBELEID APPEL	3
4	REGELING VOOR NAAR HET BESTUUR GEËSCALEERDE KLACHTEN	4
5	OMBUDSMAN PENSIOENEN	5
6	VASTLEGGING AFHANDELING KLACHTEN EN GESCHILLEN	6
	Laatste pagina	6
	Bijlage(n)	Aantal pagina's

1

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Pensioenfonds: Stichting pensioenfonds Witteveen+Bos;
- Bestuur: het bestuur van het Pensioenfonds;
- Appel: Appel Pensioenuitvoering B.V., de pensioenuitvoeringsorganisatie van het Pensioenfonds;
- Persoon: een belanghebbende (deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde) die uit hoofde van het pensioenreglement van het Pensioenfonds rechten kan ontlenen jegens het Pensioenfonds;
- Klacht: iedere uiting van ontevredenheid die door een Persoon wordt gericht aan het Pensioenfonds en/of Appel;
- Geschil: een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een Klacht over de uitvoering van het pensioenreglement of ongegrond verklaring van een Klacht door Appel of het Bestuur. Het Geschil ontstaat in ieder geval bij verstrijken van de wettelijke termijn als bedoeld in artikel 14j, derde lid van het Besluit uitvoering Pensioenwet;
- Geschillen Instantie Pensioenfondsen (startdatum 1 januari 2024): onafhankelijke geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Nadere informatie wordt in deze Klachtenregeling toegevoegd zodra beschikbaar. Toelichting: in de Wtp is geregeld dat pensioenfondsen zich verplicht aansluiten bij een Externe geschilleninstantie, die pensioengeschillen tussen deelnemers en pensioenfondsen gaat behandelen. Als een ontevreden deelnemer er niet uitkomt met zijn pensioenfonds, dan kan de Persoon terecht bij deze gespecialiseerde, onafhankelijke instantie die specifiek hiervoor wordt opgericht. De Persoon kan ook 12 weken na het indienen van de Klacht, de Klacht rechtstreeks voorleggen aan de externe geschilleninstantie;
- Ombudsman Pensioenen: de onafhankelijke instelling “Ombudsman Pensioenen” gevestigd in Den Haag, die Klachten en Geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement behandelt;
- Werkgever: Witteveen+Bos Raadgevende Ingenieurs B.V.;
- Wtp: Wet toekomst pensioenen;
- AVG: Algemene verordening gegevensbescherming.

2

WERKWIJZE

De menselijke maat staat centraal bij het klachtenmanagement van het Pensioenfonds, niet de procedure. Het Bestuur en Appel doen hun best om alle pensioenregelingen naar behoren uit te voeren. Daarbij hoort een zorgvuldige behandeling van eventuele Klachten en worden de procedures gevolgd zoals die zijn vastgelegd in deze regeling.

Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij:

Appel Pensioenuitvoering
Postbus 30396
1303 AJ Almere
085 210 4099 (algemeen telefoonnummer)
pfwitteveenbos@appelpensioen.nl

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij:

Bestuur van Stichting Pensioenfonds Witteveen+Bos
Postbus 233
7400 AE Deventer
secretariaatpensioenfonds@witteveenbos.com

Als een Persoon het niet eens is met de afhandeling van een Klacht door Appel, dan kan hij of zij binnen vier weken na de reactie van Appel schriftelijk of per e-mail een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het bestuur.

3

KLACHTENBELEID APPEL

- 1 Bij een Klacht kan een Persoon zich telefonisch, schriftelijk of per email wenden tot Appel. Appel registreert de Klacht en stuurt een ontvangstbevestiging aan de Persoon. Appel beoordeelt de Klacht namens het Pensioenfonds en probeert de klacht direct af te handelen.
- 2 Als Appel de Klacht niet direct na ontvangst van de Klacht kan afhandelen dan:
 - verstuurt Appel binnen twee weken na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging aan de Persoon; en
 - deelt Appel in de ontvangstbevestiging aan de Persoon mee binnen welke termijn de Klacht zal worden afgehandeld.
- 3 Indien Appel voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de Persoon, verzoekt Appel deze informatie van de Persoon en geeft een termijn voor beantwoording. De termijn wordt verlengd met de termijn voor beantwoording of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door Appel.
- 4 Appel stuurt binnen vier weken na ontvangst van de Klacht een gemotiveerde en schriftelijke reactie op de Klacht. Daarin staat ook dat als de Persoon het niet eens is met de reactie, hij of zij een gemotiveerd bezwaarschrift binnen vier weken na de datum van de schriftelijke reactie kan indienen bij het Bestuur. Daarbij vermeldt Appel het adres en het e-mailadres van het Pensioenfonds.

4

REGELING VOOR NAAR HET BESTUUR GEËSCALEERDE KLACHTEN

- 1 Indien een Persoon het niet eens is met de hierboven genoemde reactie door Appel, dan kan hij of zij schriftelijk of per email een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het Bestuur over de afhandeling van de Klacht door Appel. Het Bestuur zal dan het bezwaarschrift behandelen en nader onderzoeken. Daarbij kan het Bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toepassen, naar keuze van het Bestuur hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Voor de inhoudelijke behandeling van het bezwaarschrift kan het Bestuur advies inwinnen bij de juridische afdeling van de Werkgever.
- 2 Binnen vier weken nadat het Bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, geeft het Bestuur zijn oordeel over het bezwaarschrift of stuurt het Bestuur aan de Persoon bericht dat het voor het specifieke bezwaarschrift langer gaat duren om bepaalde informatie te krijgen die nodig is om het bezwaarschrift te kunnen beoordelen.
- 3 Het Bestuur laat zijn oordeel - met redenen omkleed – schriftelijk of per email aan de Persoon weten, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de Klacht genomen of te nemen maatregelen.
- 4 Indien een Persoon het niet eens is met het hiervoor genoemde oordeel van het Bestuur, vermeldt het Bestuur dat de Persoon de Klacht kan voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen, de burgerlijke rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens (bij verwerking persoonsgegevens). Ook vermeldt het bestuur dat als de Klacht over de uitvoering van het pensioenreglement gaat, de Persoon - dit geldt vanaf 1 januari 2024 - zich kan wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

5

OMBUDSMAN PENSIOENEN

Het Pensioenfonds zal zich in beginsel houden aan het advies van de Ombudsman Pensioenen. Indien evenwel het Bestuur om zwaarwegende redenen besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, dan stelt het de Persoon en de Ombudsman Pensioenen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

6

VASTLEGGING AFHANDELING KLACHTEN EN GESCHILLEN

Appel en/of Bestuur bewaart informatie over een Klacht of Geschil - waaronder de omschrijving van de Klacht of het Geschil en een beschrijving hoe de Klacht of het Geschil is afgehandeld – tenminste zeven jaar na het boekjaar waarin de klacht is afgehandeld. Via deze registratie wordt geborgd en gemonitord dat Klachten en Geschillen zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en binnen de gestelde termijnen worden afgehandeld. Appel en het Pensioenfonds, rekening houdend met de AVG, verstrekken over en weer de benodigde informatie om de Klacht te kunnen behandelen.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het Bestuur op 21 november 2023.