

# Klachten- en geschillenregeling



Datum: 4 februari 2024

## Inhoudsopgave

1.	Begripsomschrijvingen .....	4
2.	Klacht indienen.....	5
3.	Direct oplossen.....	6
4.	Klachtenprocedure .....	7
5.	Geëscaleerde klacht .....	9
6.	Registratie .....	10
7.	Geschillen Instantie Pensioenfonds .....	11
8.	Ombudsman Pensioenen.....	12
9.	Burgerlijke rechter .....	13
10.	Autoriteit Persoonsgegevens .....	14
11.	Inwerkingtreding .....	15
	Bijlage 1. Succesfactoren van goed klachtenmanagement.....	16

Stichting Pensioenfonds Atos (het fonds) vindt het belangrijk dat de dienstverlening naar tevredenheid van de belanghebbenden verloopt. Hieronder wordt tevens verstaan een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en een tijdige en correcte uitkering van de pensioenen. Hier doen we met elkaar ons best voor. Toch kan het zijn dat er iets niet naar wens loopt of dat een belanghebbende niet tevreden is over de dienstverlening of het beleid. Als dat het geval is, dan horen wij dat graag. Uitingen van ontevredenheid en klachten nemen wij serieus. We doen ons uiterste best om een klacht zo goed mogelijk af te handelen. Ook zien we uitingen van ontevredenheid en klachten als een belangrijk signaal om kritisch te kijken of we onze dienstverlening structureel kunnen verbeteren. Het fonds hecht er aan elke klacht zo snel mogelijk op te lossen. Het fonds doet verslag van het aantal en de soort klachten in het Jaarverslag.

## 1. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

het fonds:	Stichting Pensioenfonds Atos
het bestuur:	het bestuur van het fonds
belanghebbende:	persoon die als gepensioneerde deelnemer, gewezen deelnemer of nagelaten betrekking van een gewezen deelnemer rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten onderscheidenlijk het pensioenreglement van het fonds.
klacht:	elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan het fonds.
geëscaleerde klacht:	een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie intern door het bestuur wordt behandeld.
geschil:	een klacht die niet in onderling overleg is opgelost en wordt voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (waarbinnen kan worden gekozen voor bemiddeling door de Ombudsman of beslechting) of de burgerlijke rechter.

## 2. Klacht indienen

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een belanghebbende over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het fonds.

Ontevredenheid kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de belanghebbende.

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- De belanghebbende vindt de informatie op de website, in een brochure of nieuwsbrief onjuist of niet volledig.
- De bereikbaarheid van het fonds is onvoldoende.
- De dienstverlening is niet snel genoeg.
- De belanghebbende vindt dat het fonds hem/haar niet correct heeft bejegend.

We onderscheiden bij het omgaan met klachten drie werkwijzen:

- Direct oplossen. Eenvoudige en snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. Voorbeeld: het niet snel genoeg terugbellen.
- Klachtenregeling. Indien het bovenstaande niet afdoende is, kan een deelnemer een formele klacht indienen. De klachtenregeling treedt dan in werking.
- Arbitrage door Geschillen Instantie Pensioenfonds

De belanghebbende kan een klacht bij het fonds indienen mondeling, via telefoon, via e-mail of schriftelijk. Bij klachten die direct oplosbaar zijn, is elke vorm van aanleveren van een klacht mogelijk. In geval van een formele klacht, moet de klacht via e-mail of schriftelijk worden aangeboden. (Zie voor meer details onderstaand bij 4. de beschrijving van de klachtenprocedure)

Telefoon:  
013-4621163

E-mail:  
pensioenfondsatos@achmea.nl

Schriftelijk:  
Achmea Pensioen Services  
Namens Pensioenfonds Atos  
Postbus 35  
7300 AA Apeldoorn

### **3. Direct oplossen**

Indien een belanghebbende een klacht heeft, horen wij het graag zo snel mogelijk. Hoe sneller wij het weten, hoe sneller wij het ook kunnen oplossen. Hiervoor kan de belanghebbende de gebruikelijke kanalen gebruiken: mondeling, telefoon en e-mail. Wij streven er naar eenvoudige klachten binnen 3 werkdagen op te lossen.

#### 4. Klachtenprocedure

Voor klachten die mogelijk complexer van aard zijn en/of niet direct opgelost kunnen worden, kan de belanghebbende onderstaande werkwijze volgen. De klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Hieronder beschrijven we eerst de uitgangspunten voor de klachtenprocedure en hierna de procesbeschrijving van de klachtenprocedure.

De uitgangspunten van het fonds voor de klachtenprocedure:

1. Alle klachten worden serieus in behandeling genomen.
2. Alle klachten worden goed geregistreerd voor evaluatie en verbetering.
3. Een klacht is een kans die zich aandient om de uitstraling van het fonds en de dienstverlening naar belanghebbenden te verbeteren. De fondscultuur die daarbij past is er een van willen verbeteren. Medewerkers hebben inlevingsvermogen, zijn inventief, tonen daadkracht en staan voor kwaliteit. Daarbij staat de oorzaak van klachten centraal en niet de symptomen.
4. De klachtenprocedure is laagdrempelig. Het klachtenbeleid en de klachtenprocedure zijn voor iedereen inzichtelijk.
5. Het fonds gaat uit van wederzijds respect tussen medewerkers en belanghebbenden.

Procedure:

- De klacht wordt door de belanghebbende per e-mail of schriftelijk ingediend. In de e-mail of de brief zijn in elk geval opgenomen de naam, het adres en telefoonnummer van de belanghebbende, de datum of de periode waarop de klacht betrekking heeft en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. De klacht zal binnen 6 weken nadat het feit waarop de klacht is gericht zich heeft voorgedaan zijn ingediend. Uitsluitend in het geval van zwaarwegende redenen zal het fonds een klacht, die buiten deze termijn van 6 weken wordt ingediend, in behandeling nemen. Een schriftelijke klacht moet ondertekend zijn.
- De belanghebbende krijgt binnen één week na ontvangst per e-mail of schriftelijk bevestiging van ontvangst. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht zullen worden genomen. Als bijlage van de ontvangstbevestiging wordt de klachten- en geschillenregeling gevoegd.
- Een klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld. Indien de behandeling langer duurt dan 4 weken, wordt de belanghebbende hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien en een melding van de reden tot uitstel.
- Na ontvangst van de klacht analyseert het fonds de klacht op zijn zwaarte en belang, streeft naar een oplossing binnen de kaders van de geldende regeling en/of binnen de grenzen van wat van het fonds in redelijkheid kan worden verlangd en formuleert een beslissing.
- De beslissing op de klacht bevat een schriftelijke weergave van de klacht en van de feiten zoals het fonds deze ziet, alsmede een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.

De belanghebbende wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Het fonds treedt in overleg met

belanghebbende over de wijze waarop inzage in de stukken plaats zal vinden.  
Uitsluitend op zwaarwegende gronden kan het fonds beslissen van het geven van  
inzage af te zien.

De belanghebbende wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht  
mondeling toe te lichten.



## 5. Geëscaleerde klacht

Indien een belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van het fonds op de door hem ingediende klacht, is hij/zij gerechtigd om zich binnen 6 weken na de dag dat hij van de reactie op de door hem ingediende klacht kennis heeft genomen met een gemotiveerd bezwaarschrift (waarin opgenomen de omschrijving van de beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt) intern tot het bestuur te richten. In dat geval spreken we van een geëscaleerde klacht.

Stichting Pensioenfonds Atos  
t.a.v. het bestuur  
Verrijn Stuartlaan 1F  
2288 EK Rijswijk

E-mail: [spa-bestuursondersteuning@pensioenfondsatos.nl](mailto:spa-bestuursondersteuning@pensioenfondsatos.nl)

Namens het bestuur wordt binnen één week na ontvangst van de geëscaleerde klacht/bezwaarschrift een ontvangstbevestiging gestuurd aan belanghebbende.

Het bestuur is gehouden om de ingediende klacht binnen 6 weken nader te onderzoeken en belanghebbende over de uitkomst te informeren. Deze termijn kan worden verlengd met nog eens 6 weken indien dit naar het oordeel van het bestuur noodzakelijk blijkt.

Het bestuur brengt zijn oordeel schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de eventueel naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Het bestuur doet zijn besluit vergezeld gaan van een mededeling omtrent de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de onder 7. genoemde Geschillen Instantie Pensioenfonds (bemiddeling door de Ombudsman of beslechting), de onder 8. genoemde Ombudsman Pensioenen (bemiddeling via de Geschillen Instantie Pensioenfonds), de onder 9. genoemde burgerlijke rechter of de onder 10. genoemde mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 6. Registratie

Het bestuur houdt een registratie bij van alle klachten.

Het bestuur geeft in de registratie aan welke actie is genomen en wat het resultaat daarvan was.

Het bestuur beheert de registratie en draagt daarbij zorg voor de privacy van deelnemers die in de registratie zijn opgenomen.

De registraties vormen input voor de analyse voor eventuele acties om de dienstverlening te verbeteren.

Het bestuur bespreekt ten minste éénmaal per 6 maanden de registratie.

De bewaartermijn van klachten, inclusief alle onderliggende documenten, is 7 jaar.

## 7. Geschillen Instantie Pensioenfonds

Indien de belanghebbende zich ten aanzien van een klacht niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenprocedure als vermeld onder 5., kan de belanghebbende zich wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfonds (waarbinnen de deelnemer kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman of beslechting) of de burgerlijke rechter.

Contactgegevens GIP:

030 20 29 147

[www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl)

## 8. Ombudsman Pensioenen

Als het geschil door de Geschillen Instantie Pensioenfonds in behandeling wordt genomen en de belanghebbende instemt met bemiddeling, gaat het geschil naar de Ombudsman Pensioenen.

De Ombudsman Pensioenen probeert door middel van bemiddeling tot een oplossing te komen in een geschil. Mocht dit niet lukken, dan kan de belanghebbende de Geschillen Instantie Pensioenfonds alsnog verzoeken om een uitspraak.

Het fonds acht zich niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat de onder 5. omschreven procedure is benut.

Contactgegevens Ombudsman Pensioenen:

070 – 3499620

[info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)

## 9. Burgerlijke rechter

De belanghebbende heeft te allen tijde de mogelijkheid om zich desgewenst tot de burgerlijke rechter te wenden.

## 10. Autoriteit Persoonsgegevens

Een belanghebbende kan zich tot de Autoriteit Persoonsgegevens wenden als hij het oneens is hoe het fonds zijn persoonsgegevens verwerkt. Het adres hiervan is

Autoriteit Persoonsgegevens  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag

## 11. Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 8 september 2023 en vervangt de op 30 oktober 2017 in werking getreden regeling.

De nieuwe klachten- en geschillenregeling beoogt dat belanghebbenden voldoende gehoor krijgen bij uitingen van ontevredenheid en dat ze kunnen rekenen op een adequate klachtenafhandeling.

## Bijlage 1. Succesfactoren van goed klachtenmanagement

- Klachten worden als positief ervaren  
Het moet belanghebbenden van het fonds gemakkelijk worden gemaakt om een klacht in te dienen. Klachtdrempels moeten worden weggenomen en het klachtafhandelingproces moet inzichtelijk zijn. Hierdoor zullen meer belanghebbenden hun klachten delen, waardoor er meer kans is om service en diensten te verbeteren. Het bestuur stuurt hier op en ziet hierop toe.
- Commitment bestuur  
Het bestuur voelt het belang van klachten(management) en draagt dit actief uit.
- Openstaan voor kritiek  
De cultuur binnen het fonds is er een van willen verbeteren, openstaan voor kritiek. Belanghebbenden en medewerkers worden benut en in staat gesteld om het klachtenproces verder te optimaliseren. Het bestuur bespreekt dit minimaal tweemaal per jaar in een bestuursvergadering.
- Voorkom herhaling van klachten over dezelfde onderliggende oorzaak  
Als een klacht zich meerdere malen voordoet, zal kritisch worden bezien of de oorzaak inhoudelijk kan worden weggenomen. Is de geleverde dienst correct maar voldoet deze niet aan de verwachting van de deelnemer dan dient hierover duidelijker en pro-actief gecommuniceerd te worden (management van verwachtingen).