

Klachtenregeling

**Stichting
Personeelspensioenfonds APG**

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. De in de statuten en het pensioenreglement van de Stichting Personeelspensioenfonds APG gebruikte begripsbepalingen maken deel uit van dit reglement. Hieronder wordt onder andere verstaan:
2. **Pensioenfonds:** de Stichting Personeelspensioenfonds APG, gevestigd te Amsterdam.
3. **Bestuur:** het bestuur van het Pensioenfonds.
4. **Belanghebbende:** de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, of andere persoon die op grond van het pensioenreglement, de statuten of de wet tegenover het pensioenfonds aanspraken of rechten op pensioen of rechten met betrekking tot pensioen heeft en die een klacht heeft ingediend.
5. **Klacht:** elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende, gericht aan het Pensioenfonds.
6. **Bezwaar:** een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede aanleg intern als bezwaar wordt behandeld.
7. **Geschil:** een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die niet (volledig) intern is opgelost, of een klacht die niet binnen een redelijke termijn is afgehandeld als omschreven in artikel 14j lid 3 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte Beroepspensioenregeling, die extern wordt voorgelegd aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP) of de burgerlijke rechter.

Artikel 2: Het indienen van de klacht

1. Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:
 - via het contactformulier op de website van het pensioenfonds;
 - per e-mail naar contact@ppf-apg.nlmailto:contact@ppf-apg.nlmailto:contact@ppf-apg.nl;
 - per telefoon via 020 583 59 15; of
 - per brief naar:
Klachtenteam PPF APG
Postbus 637
1000 EE Amsterdam.
2. De (schriftelijke) klacht moet de volgende informatie bevatten:
 - de datum;
 - naam en adres van belanghebbende;
 - het registratienummer van belanghebbende; en
 - een omschrijving en motivering van de klacht.
3. Als een telefonische klacht niet direct telefonisch kan worden afgehandeld, wordt de belanghebbende verzocht om de klacht alsnog schriftelijk in te dienen.
4. Na ontvangst van de klacht stuurt het klachtenteam een ontvangstbevestiging. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht. Hierbij wordt aan de belanghebbende gemeld binnen welke termijn de klacht naar verwachting wordt afgehandeld.

Artikel 3: De behandeling van de klacht

1. De klacht wordt in eerste aanleg behandeld door het klachtenteam.
2. Het klachtenteam streeft ernaar om de klacht binnen 10 werkdagen af te handelen. Als de behandeling van de klacht meer tijd vergt kan de termijn van 10 werkdagen worden verlengd tot maximaal 5 weken.
3. Indien aan de belanghebbende aanvullende informatie is gevraagd, wordt de maximale afhandeltermijn van 5 weken als genoemd in het tweede lid verlengd met de periode die is verstreken totdat wij over de gevraagde informatie beschikken.
4. Als een doorgegeven termijn niet wordt gehaald, ontvangt de belanghebbende een vertraguingsbericht met een nieuwe afhandeltermijn.
5. Klanten die telefonisch zijn ingediend kunnen direct telefonisch door het klachtenteam worden afgehandeld. Het klachtenteam reageert per brief of per e-mail op een schriftelijke klacht. De reactie op de klacht wordt duidelijk gemotiveerd en bevat een omschrijving van de mogelijke vervolgstappen die de belanghebbende kan nemen.

Artikel 4: Het indienen van een bezwaar

1. Als de klacht in eerste aanleg niet (volledig) naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost kan de belanghebbende een bezwaar indienen.
2. Een bezwaar kan op verschillende manieren worden ingediend:
 - via het contactformulier op de website van het pensioenfonds;
 - per e-mail naar contact@ppf-apg.nl;
 - per brief naar:
St. PPF APG
T.a.v. de klachtencommissie
Postbus 637
1000 EE Amsterdam
3. Het schriftelijke bezwaar moet de volgende informatie bevatten:
 - de datum;
 - naam en adres van belanghebbende;
 - het registratienummer van belanghebbende; en
 - een omschrijving van de redenen waarom de belanghebbende het niet eens is met de eerste reactie op de klacht.
4. Na ontvangst van het bezwaar stuurt de klachtencommissie een ontvangstbevestiging inclusief een afhandeltermijn. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het bezwaar. Hierbij wordt aan de belanghebbende gemeld binnen welke termijn het bezwaar naar verwachting wordt afgehandeld.

Artikel 5: De behandeling van een bezwaar

1. Een bezwaar wordt behandeld door de klachtencommissie van het pensioenfonds.
2. De klachtencommissie zal het bezwaar binnen 5 weken afhandelen.
3. Indien aan de belanghebbende aanvullende informatie is gevraagd, wordt de maximale afhandeltermijn van 5 weken als genoemd in het tweede lid verlengd met de periode die is verstreken totdat wij over de gevraagde informatie beschikken.

4. Als een doorgegeven termijn niet wordt gehaald, ontvangt de belanghebbende een vertragingsbericht van de klachtencommissie met een nieuwe afhandeltermijn.
5. De klachtencommissie kan u uitnodiging voor een gesprek naar aanleiding van uw bezwaar.
6. De klachtencommissie reageert per brief of per e-mail op het bezwaar. De reactie op het bezwaar wordt duidelijk gemotiveerd en bevat een omschrijving van de mogelijke vervolgstappen die de belanghebbende kan nemen.

Artikel 6 - Maximale afhandeltermijn

1. Het pensioenfonds hanteert een maximale afhandeltermijn van 10 weken vanaf het moment dat betrokkene een ontvangstbevestiging heeft ontvangen inzake de klacht in eerste aanleg, of 12 weken vanaf de indiening van de klacht in eerste aanleg.
2. Indien aan de *belanghebbende* aanvullende informatie is gevraagd, wordt de maximale afhandeltermijn als omschreven in het eerste lid verlengd met de periode die is verstreken totdat wij over de gevraagde informatie beschikken.

Artikel 7 - Externe geschillenbeslechting

1. De belanghebbende kan zich, na de gedeeltelijke of volledige afwijzing van zijn bezwaar, wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfonds als bedoeld in art. 48c van de Pensioenwet met een *geschil*.
2. Voor het indienen van een *geschil* bij de Geschillen Instantie Pensioenfonds moet eerst de volledige interne klachten- en bezwaarprocedure bij het pensioenfonds zijn doorlopen als omschreven in artikel 2 tot en met 5 van dit klachtenreglement.
3. In afwijking van lid 2 mag de belanghebbende met een geschil over de uitvoering van het pensioenreglement zich rechtstreeks tot de Geschilleninstantie Pensioenfonds wenden vanaf:
 - 10 weken nadat belanghebbende de ontvangstbevestiging ontving inzake de klacht in eerste aanleg; of
 - 12 weken vanaf de indiening van de klacht in eerste aanleg als het pensioenfonds heeft verzuimd om een ontvangstbevestiging te sturen inzake de klacht in eerste aanleg.
4. De belanghebbende heeft daarnaast altijd de mogelijkheid om zich tot de burgerlijke rechter te wenden.

Artikel 8: Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Voor zover de klacht zich richt tegen een beslissing van het pensioenfonds, wordt de uitvoering van deze beslissing door het indienen van een klacht niet opgeschort.
3. Dit reglement is vastgesteld op 11 april 2024 en treedt in werking per 1 januari 2024.