



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.
5. Klacht: elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende, gericht aan het Pensioenfonds.
6. Geëscaleerde klacht: klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid is opgelost en die in tweede instantie intern als bezwaar wordt behandeld.
7. Geschil: klacht die intern niet is opgelost en wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.

U heeft een klacht?

Artikel 2: Indiening van een klacht

1. Als u belanghebbende bent en geen genoegen neemt met de manier waarop u bent behandeld, dan kunt u een klacht indienen.
2. Klachten moeten met een motivering worden ingediend.
3. U kunt uw klacht indienen bij de manager van de pensioenuitvoeringsorganisatie. Dit doet u door een brief te sturen naar:

Stichting Personeelspensioenfonds APG
T.a.v. de manager van de pensioenuitvoeringsorganisatie
Postbus 637
1000 EE Amsterdam.

Dit kan ook per e-mail. U kunt uw e-mail sturen naar: contact@ppf-apg.nl.

Geef in de brief of e-mail aan dat het om een klacht gaat.

4. Is uw klacht ergens anders in de organisatie aangekomen? Dan zorgen wij ervoor dat uw klacht op de juiste plek komt.

Artikel 3: Bevestiging van de klacht

1. U krijgt schriftelijk of per e-mail binnen 5 werkdagen na de ontvangst van uw klacht een bevestiging.
2. Daarbij wordt aangegeven binnen welke redelijke termijn u een reactie kunt verwachten.
3. Indien wij verwachten dat de reactie niet binnen de aangegeven termijn kan worden gegeven, dan geven wij schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.

Artikel 4: Behandeling van uw klacht

1. Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen uw klacht te behandelen.
2. Indien door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling meer tijd vergt, kan de termijn van 10 werkdagen worden verlengd met de tijd die voor de behandeling nodig is.
3. Op klachten zullen wij schriftelijk of per e-mail reageren.
4. De reactie op uw klacht wordt door ons gemotiveerd.
5. Bent u het niet eens met de uitkomst op uw klacht? Dan kunt u daartegen bezwaar maken. Bij de reactie op uw klacht wordt aangegeven op welke wijze dit kan en binnen welke termijn u het bezwaar kunt indienen.

Niet eens met de uitkomst op uw klacht?

Artikel 5: Indienen bezwaar

1. Als u geen genoegen neemt met de uitkomst op uw klacht, is er sprake van een geëscaleerde klacht en kunt u daartegen bezwaar maken.
2. Uw bezwaar moet met een motivering worden ingediend. U kunt uw bezwaar indienen bij het Bestuur van het pensioenfonds. Dit doet u door een brief te sturen naar:

Stichting Pensioenfonds APG
T.a.v. het bestuur
Postbus 637
1000 EE Amsterdam

U kunt dit ook per e-mail doen. Stuur u hiervoor een e-mail aan contact@ppf-apg.nl.

Geef in de brief of e-mail aan dat het om een bezwaar gaat.

3. Is uw bezwaar ergens anders in de organisatie aangekomen? Dan wordt ervoor gezorgd dat uw bezwaar op de juiste plek komt.

Artikel 6: Behandeling van een bezwaar

1. Het bestuur bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen 5 werkdagen de ontvangst van uw bezwaar.
2. Daarbij geeft het bestuur aan binnen welke termijn u een reactie op uw bezwaar kan verwachten.
3. Indien het bestuur verwacht dat de reactie niet binnen de aangegeven termijn kan worden gegeven, dan geeft het bestuur schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.
4. Op uw bezwaar reageert het bestuur schriftelijk of per e-mail uiterlijk 2 maanden na ontvangst van uw bezwaar.
5. Indien door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling van uw bezwaar meer tijd vergt, dan kan de termijn worden verlengd.
6. Het bestuur kan u uitnodigen voor een gesprek.

Niet eens met de uitkomst op uw bezwaar?

Artikel 7: Ombudsman pensioenen

1. Indien u het niet eens bent met de beslissing van het bestuur op uw bezwaar, dan heeft u de mogelijkheid om u te wenden tot de Ombudsman Pensioenen:

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag.
telefoon: 070 349 96 20
of op de website: www.ombudsmanpensioenen.nl

2. Het pensioenfonds zal zich houden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen geeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
3. Het pensioenfonds acht zich in elk geval niet aan de aanwijzingen van de ombudsman gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat er gebruik is gemaakt van een van de in dit reglement omschreven procedures.
4. U kunt zich tevens wenden tot een externe geschilleninstantie of de burgerlijk rechter.

Artikel 8: Slotbepaling

1. Voor zover de klacht zich richt tegen een beslissing, wordt de uitvoering van deze beslissing door het indienen van een klacht niet opgeschort.
2. Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2023 en vervangt de Klachtenregeling van 31 mei 2016 van het pensioenfonds.