



Klachtenregeling

Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap

Versie 2.0

stap
Algemeen
Pensioenfonds

www.stappensioen.nl

Inhoudsopgave

1. Begripsbepalingen.....	3
2. Indienen van een klacht.....	4
3. Behandeling van een klacht	5
4. Indienen bezwaar over een klacht	6
5. Beroep indienen bij de Geschillencommissie van Stap	7
6. Geschilleninstantie en burgerlijke rechter	8
7. Documentbeheer	9

1. Begripsbepalingen

In deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de statuten en pensioenreglementen van Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap van toepassing. In aanvulling op en/of in afwijking van de statuten en pensioenreglementen gelden de volgende begripsomschrijvingen:

Belanghebbende:	Een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of andere aanspraakgerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de wet, de statuten of een pensioenreglement van Stap.
Beroep:	Een klacht die na behandeling als bezwaar niet naar tevreden van de belanghebbende of werkgever is opgelost en niet geschikt is voor behandeling door de Geschilleninstantie, kan opnieuw worden ingediend bij de Geschillencommissie van Stap.
Bestuur:	Het Bestuur van Stap.
Bestuursbureau:	Het Bestuursbureau van Stap.
Bezwaar:	Een klacht die bij een eerste behandeling niet naar tevredenheid van de belanghebbende of werkgever is opgelost kan opnieuw worden ingediend bij het Bestuur.
Geschil:	Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement door Stap.
Geschillencommissie van Stap:	Door het Bestuur benoemde commissie die bestaat uit twee bestuursleden en een externe onafhankelijke deskundige, die voorzitter is en door het Bestuur wordt benoemd. De commissie werkt op basis van een reglement (Reglement Geschillencommissie).
Geschilleninstantie:	De door de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aangewezen Stichting Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP).
Klacht:	Iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende of werkgever wordt gericht aan Stap.
Stap:	Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap.
Statuten:	De statuten van Stap
Uitvoeringsorganisatie:	TKP, gevestigd te Europaweg 27, 9723 AS Groningen
Werkgever:	Een werkgever die bij één van de Pensioenkringen van Stap is aangesloten of aangesloten is geweest

2. Indienen van een klacht

1. Een belanghebbende of werkgever heeft het recht een klacht in te dienen bij Stap. Stap draagt zorg voor een adequate behandeling van de klachten.
2. De klacht wordt namens Stap in behandeling genomen door de uitvoeringsorganisatie. De klacht bevat:
 - a. een onderwerp met bij voorkeur de aanduiding 'klacht';
 - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de ontevredenheid; en
 - c. naam, geboortedatum of deelnemersnummer, adres, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van belanghebbende of de naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van werkgever; en
 - d. de naam van de betreffende pensioenkring van Stap.
3. De klacht kan worden ingediend door:
 - a. het sturen van een e-mail naar het e-mailadres dat hoort bij de betreffende pensioenkring, met bij voorkeur in het onderwerp de aanduiding 'klacht'. De e-mailadressen zijn te vinden op de website van Stap: www.stappensioen.nl/contact;
 - b. te bellen naar het telefoonnummer van de betreffende pensioenkring. De telefoonnummers zijn te vinden op de website van Stap: www.stappensioen.nl/contact;
 - c. een brief te sturen naar:
Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap
Postbus 5061
9700 GB Groningen
o.v.v. Klachtenafhandeling en de naam van de pensioenkring van Stap

3. Behandeling van een klacht

1. De uitvoeringsorganisatie stuurt namens Stap binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan belanghebbende of werkgever een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende of werkgever zich kan wenden bij vragen.
2. De uitvoeringsorganisatie neemt namens Stap tevens, indien mogelijk, binnen vijf werkdagen telefonisch contact op met de belanghebbende of werkgever om de klacht te bespreken indien de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft.
3. De klacht wordt uiterlijk binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de uitvoeringsorganisatie namens Stap dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende of werkgever mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
4. De belanghebbende of werkgever kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door de belanghebbende of werkgever zelf gedragen.
5. De belanghebbende of werkgever wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien de uitvoeringsorganisatie van Stap dit noodzakelijk acht voor de goede afhandeling van zijn klacht.
6. De belanghebbende of werkgever heeft recht op inzage in zijn klachtendossier overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.
7. De beslissing naar aanleiding van de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor de belanghebbende of werkgever kenbare feiten en stukken.
8. De beslissing van de uitvoeringsorganisatie namens Stap dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens belanghebbende of werkgever is geweest.
9. De beslissing over de klacht wordt schriftelijk of digitaal aan de belanghebbende of werkgever meegedeeld.

4. Indienen bezwaar over een klacht

1. Indien de belanghebbende of werkgever het niet eens is met de beslissing van de uitvoeringsorganisatie namens Stap, heeft de belanghebbende of werkgever het recht zich met een gemotiveerd bezwaar te richten tot het Bestuur. Deze mogelijkheid wordt in de in artikel 3 lid 10 bedoelde mededeling opgenomen.
2. De belanghebbende of werkgever kan binnen drie weken nadat hij de beslissing van de uitvoeringsorganisatie namens Stap over de klacht heeft ontvangen zijn bezwaar, bij voorkeur schriftelijk of digitaal, aan het Bestuur voorleggen door middel van het sturen van een e-mail naar het e-mailadres dat hoort bij de betreffende Pensioenkring, met in het onderwerp de aanduiding 'bezwaarschrift'. De e-mailadressen zijn te vinden op de website van Stap: www.stappensioen.nl/contact.
3. Schriftelijke indiening van een bezwaar is ook mogelijk door toezending aan:
Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap
Postbus 5061
9700 GB Groningen
o.v.v. Bezwaar en de naam van de pensioenkring van Stap
4. Het bezwaar bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom belanghebbende of werkgever niet kan berusten in de van de uitvoeringsorganisatie ontvangen beslissing.
5. Eventueel kan een bezwaar ook telefonisch worden ingediend door te bellen naar het telefoonnummer van de betreffende Pensioenkring, mits de belanghebbende of werkgever zijn punten goed onderbouwt en eventuele documentatie voor bewijs schriftelijk of digitaal toestuurt. De telefoonnummers zijn te vinden op de website van Stap: www.stappensioen.nl/contact.
6. Het bezwaar wordt namens het Bestuur in behandeling genomen door het Bestuursbureau. Het Bestuursbureau neemt namens het bestuur binnen vier weken na ontvangst van het bezwaar een beslissing op grond van het bezwaar en voorziet zo nodig in een andere beslissing of een ander besluit dan de beslissing of het besluit van de uitvoeringsorganisatie namens het Fonds. Indien het bezwaar niet binnen deze termijn door het Bestuursbureau namens het Bestuur kan worden behandeld, wordt dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan de belanghebbende of werkgever medegedeeld, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
7. Het Bestuursbureau brengt zijn beslissing namens het Bestuur binnen één week nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende of werkgever, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het bezwaar genomen maatregelen. Daarbij wordt de belanghebbende of werkgever gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Geschillencommissie van Stap of een geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie.

5. Beroep indienen bij de Geschillencommissie van Stap

1. Nadat het Bestuursbureau een beslissing heeft medegedeeld als bedoeld in artikel 4 lid 6, heeft een belanghebbende of werkgever het recht binnen zes weken in beroep te gaan bij de Geschillencommissie van Stap. Deze mogelijkheid is er alleen als het geschil niet behandeld kan worden door de Geschilleninstantie en wordt in de in artikel 4 lid 7 bedoelde mededeling opgenomen.
2. Het beroep kan worden ingediend door het sturen van een e-mail naar info@stappensioen.nl met in het onderwerp de aanduiding 'beroep'.
3. Schriftelijke indiening van het beroep kan tevens door toezending aan:
Stichting Algemeen Pensioenfonds Stap
T.a.v. de Geschillencommissie
Postbus 5061
9700 GB Groningen
o.v.v. Beroep en de naam van de pensioenkring van Stap
4. Het beroep wordt door de Geschillencommissie van Stap behandeld volgens de regels en procedure beschreven in het Reglement Geschillencommissie van Stap.
5. De secretaris van de Geschillencommissie van Stap stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het beroep aan de belanghebbende of werkgever een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende of werkgever zich kan wenden bij vragen.
6. De Geschillencommissie van Stap streeft ernaar om binnen een maand na de zitting of schriftelijke behandeling een beslissing te nemen. De secretaris van de Geschillencommissie van Stap informeert de belanghebbende of werkgever schriftelijk over de beslissing van de Geschillencommissie van Stap. Daarbij wordt de belanghebbende of werkgever gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

6. Geschilleninstantie en burgerlijke rechter

1. Na het doorlopen van de in deze regeling beschreven procedure kan de belanghebbende een geschil over de uitvoering van het pensioenreglement voorleggen aan de Geschilleninstantie. Daarbij kan de belanghebbende kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting door een commissie van de Geschilleninstantie.
2. Indiening van een geschil bij de Geschilleninstantie kan via de volgende website:
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl/geschil-indienen/
3. Indien de in de deze Klachtenregeling beschreven procedure niet tijdig wordt doorlopen dan kan de belanghebbende een klacht of geschil over de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de Geschilleninstantie. Dit is mogelijk vanaf 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of twaalf weken na het indienen van de klacht.
4. Een belanghebbende of werkgever kan een klacht of geschil ook rechtstreeks voorleggen aan de burgerlijke rechter.

7. Documentbeheer

Wijziging en evaluatie

1. Deze Klachtenregeling kan door een besluit van het Bestuur worden gewijzigd.
2. Het Bestuur evalueert de Klachtenregeling ten minste een keer per drie jaar en past de Klachtenregeling na een belangrijke wijziging onverwijld aan.

Inwerkingtreding

1. Deze regeling is voor de eerste maal door het Bestuur vastgesteld op 24 juni 2020. De Klachtenregeling is voor de laatste maal vastgesteld in de bestuursvergadering van 29 januari 2024 en treedt per 1 januari 2024 in werking.
2. Deze Klachtenregeling vervangt de Klachten- en geschillenregeling van 19 oktober 2016.

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
v0.1	Februari 2020	Bestuursbureau	Deze Klachtenregeling vervangt de bestaande Klachten- en geschillenregeling van 19 oktober 2016 in verband met de onduidelijkheid over het onderscheid tussen een klacht en geschil bij belanghebbenden. Daarnaast is deze regeling geactualiseerd voor aansluiting bij andere fondsdocumenten, de informatie op de website, de aangepaste afhandeling van klachten door TKP en de Geschillencommissie. En tot slot is de regeling aangepast op basis van de ervaringen die in 2019 zijn opgedaan met het afhandelen van beroepschriften in de Geschillencommissie.
v0.2	Mei 2020	Bestuursbureau	De Klachtenregeling is voorgelegd bij de voorzitter van de Geschillencommissie en naar aanleiding van zijn reactie is de regeling aangepast.
v1.0	24 juni 2020	Bestuur	Vaststelling door het Bestuur
v1.1	31 oktober 2023	Bestuursbureau	Aanpassing Klachtenregeling voor Wtp en Geschillen Instantie Pensioenfondsen
v1.2	4 januari 2024	Bestuursbureau	Aanpassing na review door juridisch adviseur van TKP.
v2.0	29 januari 2024	Bestuur	Vaststelling door het Bestuur



Bestuursbureau Stap

Postbus 5061

9700 GB Groningen

T 050 522 30 53

info@stappensioen.nl