



SPAN Klachten- en geschillenprocedure

Versie: 5

Datum: juli 2023

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u.

Hierna leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt. Maar we beginnen met de definities van een aantal woorden die wij gebruiken. Zodat u weet waar wij het over hebben.

Definities: wat betekenen deze woorden?

In deze regeling worden de volgende begrippen gebruikt:

Fonds: Stichting Pensioenfonds AT&T Nederland (SPAN)

Uitvoeringsorganisatie: De organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds (Visma Idella te Amersfoort);

Het bestuur: Het bestuur van het pensioenfonds

Belanghebbende: Degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, oud-deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het fonds;

Klacht: Iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds;

Geschil: Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door de uitvoeringsinstantie en het bestuur van het fonds dan noemen we dat een geschil.

Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- Het contactformulier op de website gebruiken <https://att-pensioenfonds.nl/visma-idella>;
- Een e-mail sturen naar pfatt@visma.com;
- Bellen naar 088-2302219 of
- Een brief sturen naar
Stichting Pensioenfonds AT&T p/a Visma Idella
Postbus 35
2650 AA Berkel en Rodenrijs
- Of bellen naar 088-2302219

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft.

U krijgt binnen twee weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

Soms kan een klacht zelfs al binnen twee weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie ook later afgehandeld.

Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- Zorgt ervoor dat uw klacht binnen zes weken wordt afgehandeld;
- Laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen;
- Laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?

Dan kunt dat aangeven bij het bestuur. Dat moet binnen zes weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- Via het contactformulier op de website <https://att-pensioenfonds.nl/bestuursbureau/> of
- Met een e-mail naar span@att-pensioenfonds.nl of
- Als brief naar

Stichting Pensioenfonds AT&T Nederland

Wilhelmina van Pruisenweg 104

2595 AN Den Haag

U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent.

U krijgt binnen twee weken een bericht van het bestuur dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kunnen wij zelfs al binnen twee weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Wat doet het bestuur?

Het bestuur geeft binnen drie maanden schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. Bij de beoordeling van uw klacht past het bestuur, mondeling of schriftelijk, het beginsel van hoor en wederhoor toe. Het bestuur kan u vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Het bestuur laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur.

Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- De Ombudsman Pensioenen;
- De burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen.

Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560

2509 AN DEN HAAG

info@ombudsmanpensioenen.nl Tel: 0703499620

www.ombudsmanpensioenen.nl

Als u het niet eens bent met het besluit van ons fonds na het advies van de Ombudsman Pensioenen, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

Meestal wel. Maar soms ook niet. Het bestuur van ons fonds moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

Waar kijken uitvoeringsorganisatie en het bestuur naar?

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- De wetten en regels;
- De statuten van ons fonds en het pensioenreglement;
- De normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw klacht niet in behandeling als:

- De klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- De klacht al bij de Ombudsman Pensioenen of de rechter ligt of daar al is afgesloten.

Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? En krijgt u gelijk over uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

Wat gebeurt er verder met uw klacht?

De uitvoeringsorganisatie:

- Legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast
- Maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten en
- Verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds.

Het bestuur:

- Legt alle door het bestuur ontvangen klachten vast en
- Bespreekt minstens tweemaal per jaar de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en het bestuur.

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

Wanneer gaat deze klachten- en geschillenregeling in?

Deze klachten- en geschillenregeling gaat in op 1 juli 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 juli 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.

Wijzigingen van de procedure

Het bestuur kan de klachtenprocedure te alle tijde wijzigen.

De onderhavige klachten- en geschillen procedure (versie 5) vervangt met ingang van 1 juli 2023 alle vorige klachtenprocedures.