

# STICHTING PENSIOENFONDS SAGITTARIUS

## **KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE**

15 OKTOBER 2020

## **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In deze procedure wordt verstaan onder:

pensioenfonds	:	Stichting Pensioenfonds Sagittarius;
bestuur	:	het bestuur van het pensioenfonds;
directeur	:	de directeur van het pensioenfonds;
belanghebbende	:	de persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds.

## **Artikel 2 Klacht**

1. Onder klacht wordt verstaan:
  - a. de klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast;
  - b. de klacht van een belanghebbende over de wijze waarop het pensioenfonds het wel of niet verstrekken van informatie in het kader van persoonsgegevens heeft toegepast.
2. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij of zij in zijn of haar rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij of zij zich op incorrecte wijze door het pensioenfonds bejegend acht.
3. Als klacht in de zin van deze procedure wordt niet aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van het lidmaatschap van het bestuur of van het verantwoordingsorgaan.

## **Artikel 3 Klachten- en geschillenregeling**

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het pensioenfonds wenden. De directeur is gehouden op verzoek van de belanghebbende zijn standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek de directeur heeft bereikt.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn of haar verzoek ontvangen reactie van de directeur is de belanghebbende gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij of zij van de reactie van de directeur kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij of zij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis van heeft kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.

3. Het bestuur is gehouden om de klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord, zo mogelijk, tijdens de eerstvolgende reguliere vergadering van het bestuur of, indien het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, een extra vergadering van het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.
4. Het bestuur brengt haar oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, de Autoriteit Persoonsgegevens of aan de burgerlijke rechter.

#### **Artikel 4 Ombudsman Pensioenen**

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de regeling van artikel 3, kan hij of zij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

#### **Artikel 5 Autoriteit Persoonsgegevens**

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de regeling van artikel 3 in geval van de schending van de bescherming van zijn persoonsgegevens, kan hij of zij zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.
2. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Autoriteit Persoonsgegevens geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

#### **Artikel 6 Vaststelling klachten- en geschillenprocedure**

Deze klachten- en geschillenprocedure is in de bestuursvergadering van 15 oktober 2020 vastgesteld.