stichting pensioenfonds **Avery Dennison**

Klachten- en geschillenregeling

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds Avery Dennison.
Bestuur:	Het bestuur van het pensioenfonds.
Uitvoeringsorganisatie:	Achmea Pensioenservices N.V.
Belanghebbende:	De persoon die recht op pensioen of aanspraken op pensioen heeft of meent te hebben ten aanzien van het pensioenfonds.
Klacht:	Iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt geuit aan het pensioenfonds.
Bezwaar:	Een gemotiveerde uiting van ongenoegen van een belanghebbende na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht door de uitvoeringsorganisatie over de uitvoering van het pensioenreglement.
Geschil:	Een gemotiveerde uiting van ongenoegen van een belanghebbende na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een bezwaar door het bestuur. Als geschil wordt ook beschouwd: een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door de uitvoeringsorganisatie en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld. Geschillen worden afgehandeld door de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP).
GIP:	De Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). Hieronder valt ook de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 2. Klacht

1. Een belanghebbende kan een klacht schriftelijk, per mail, via het webformulier of telefonisch melden bij het pensioenfonds. De uitvoeringsorganisatie neemt de klacht in behandeling. De uitvoeringsorganisatie bevestigt de ontvangst direct als deze digitaal wordt ingediend. Bij andere manieren van indienen ontvangt belanghebbende binnen vijf werkdagen een bevestiging. In de ontvangstbevestiging staat binnen welke termijn de klacht naar verwachting wordt afgehandeld en bij wie de belanghebbende terecht kan met vragen. Als de klacht binnen vijf werkdagen afgehandeld wordt, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.

2. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld. Als dat niet mogelijk is, informeert de uitvoeringsorganisatie belanghebbende voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal. Daarbij geeft de uitvoeringsorganisatie ook een nieuwe verwachte afhandelingstermijn.

3. Als de uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de klacht aanvullende informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt zij deze informatie van de belanghebbende en geeft een termijn voor de

beantwoording. De termijn van afhandeling wordt hierdoor verlengd met de termijn voor de beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.

4. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en informeert belanghebbende schriftelijk en gemotiveerd over het besluit op de klacht, tenzij belanghebbende heeft aangegeven mondelinge afhandeling van de klacht voldoende te vinden. Wanneer de klacht geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen informeert de uitvoeringsorganisatie belanghebbende over de mogelijkheid om bezwaar te maken bij het bestuur van het pensioenfonds, en de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan GIP of de burgerlijke rechter.

Artikel 3. Bezwaar

1. Als de belanghebbende het niet eens is met de reactie op zijn klacht, kan hij dit binnen vier weken na ontvangst van de reactie schriftelijk en gemotiveerd voorleggen aan het pensioenfonds. We spreken dan van een bezwaar.

2. Het bestuur onderzoekt het bezwaar van belanghebbende en geeft de belanghebbende de mogelijkheid zijn bezwaar mondeling of schriftelijk toe te lichten. Uiterlijk acht weken nadat het bestuur het schriftelijke bezwaar heeft ontvangen, besluit het bestuur over het ingediende bezwaar.

3. Het bestuur informeert belanghebbende schriftelijk en gemotiveerd over zijn oordeel. Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van het bezwaar informeert het bestuur de belanghebbende over de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan GIP of de burgerlijke rechter.

4. Als het bestuur niet binnen 12 weken na indiening een besluit heeft genomen over het bezwaar, kan belanghebbende dit voorleggen aan GIP. We spreken dan van een geschil.

Artikel 4. Geschil

1. Als belanghebbende zich niet kan vinden in de beslissing van het bestuur over de uitvoering van het pensioenreglement is sprake van een geschil, en kan belanghebbende zich wenden tot GIP. Het pensioenfonds wijst belanghebbende schriftelijk op deze mogelijkheid en noemt daarbij de geldende termijnen en contactgegevens van GIP.
   Belanghebbende kan kiezen tussen bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting door GIP. Belanghebbende moet bij het indienen van het geschil bij GIP een keuze aangeven voor een bindende uitspraak of een niet bindende uitspraak.

2. Belanghebbende kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in artikel 2, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan GIP.

3. Bij een bindend advies van GIP neemt het bestuur dit advies over. Bij een niet-bindend advies van GIP neemt het bestuur het advies in overweging. Als het bestuur besluit om het advies niet te volgen, laat het de

belanghebbende dit schriftelijk weten en licht dit besluit toe.

4. Het bestuur neemt het advies van de Ombudsman Pensioenen in overweging. Als het bestuur besluit om het advies niet te volgen, laat het de belanghebbende dit schriftelijk weten en licht dit besluit toe.

5. Op de behandeling van geschillen door GIP zijn de statuten en reglementen van GIP van toepassing.

Artikel 5. Beroep bij de rechter

Belanghebbende heeft het recht een beroep te doen bij de bevoegde rechter, behalve als GIP een bindende uitspraak heeft gedaan als bedoeld in artikel 5.3 van het procesreglement van GIP.

Artikel 6. Kosten

Aan de behandeling van een klacht of bezwaar zijn voor de belanghebbende geen kosten verbonden.

Artikel 7. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 7 oktober 2024.