



Klachten- en geschillenregeling

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds Avery Dennison (het fonds)
Bestuur:	Het bestuur van het fonds
Uitvoeringsorganisatie:	Achmea Pensioenservices N.V.
Belanghebbende:	De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlene n of meent te kunnen ontlene n jegens het pensioenfonds.
Klacht:	Iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt geuit aan het pensioenfonds.

Artikel 2. Klachten- en geschillenregeling

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het pensioenfonds wenden. De klacht wordt in behandeling genomen door de uitvoeringsorganisatie. De uitvoeringsorganisatie stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan belanghebbende een digitale of schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen. Als de klacht binnen vijf werkdagen afgehandeld zal worden, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.
2. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Als de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de uitvoeringsorganisatie dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Als de uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt hij 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. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis had kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.
5. 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, geeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.

6. 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 of aan de burgerlijke rechter.

Artikel 3. Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure zoals genoemd in artikel 2, kan hij 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 4. Externe geschilleninstantie

1. Als de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure zoals genoemd in artikel 2, kan hij zich – indien deze is aangewezen door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid – wenden tot de externe geschilleninstantie.
2. De 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 de externe geschilleninstantie.
3. Bij een bindend advies van de externe geschilleninstantie leggen het bestuur en de belanghebbende zich neer bij dit advies.
4. Bij een niet-bindend advies van de externe geschilleninstantie neemt het bestuur het advies in overweging, maar kan het daar gemotiveerd van afwijken. Als het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het bestuur de belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Artikel 5. Beroep bij de rechter

De belanghebbende heeft het recht in beroep te gaan bij de bevoegde rechter, behalve als de externe geschilleninstantie een bindende uitspraak heeft gedaan als bedoeld in artikel 4.3. Bij de beslissing wordt aan de belanghebbende meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

Artikel 6. Bewaarplicht van het pensioenfonds

Het pensioenfonds bewaart de gegevens over de klachtafhandeling als bedoeld in artikel 2 gedurende een periode van ten minste zeven jaar na het boekjaar waarin de klacht door het pensioenfonds is afgehandeld.

Artikel 7. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2023.