

Klachtenprocedure

1. Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij A&O Services een klacht¹ in te dienen over hoe de uitvoering van de uitvoerende taken van A&O Services is geschied. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk als per e-mail worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Onder uitvoerende taken wordt verstaan:

Alle werkzaamheden die verband houden met het

- beoordelen en vaststellen van het recht op uitkering of voorzieningen krachtens regelingen die aan A&O Services ter uitvoering zijn of zullen worden opgedragen;
- vaststellen en innen van aan A&O Services af te dragen premies en bijdragen;
- registreren van (persoons)gegevens van werkgevers, werknemers en instanties voor zover deze nodig zijn voor de aan A&O Services opgedragen bedrijfstaak en commerciële regelingen;
- beheer van financiële middelen van A&O Services en opdrachtgevers;
- ondersteunen van de werkzaamheden als eerder genoemd;
- uitvoeren van activiteiten door personen en/of bedrijven ten behoeve van A&O Services en opdrachtgevers voor zover het de hiervoor genoemde werkzaamheden betreft.

2. Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De ontvanger van de klacht stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. Indien de klacht per e-mail is ingediend vindt de ontvangstbevestiging ook per e-mail plaats. De ontvangstbevestiging bevat informatie over te verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld deelt A&O Services dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.
- e. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing 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 de klager is geweest.
- h. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.

¹ Klacht: een uiting, het te kennen geven van ontevredenheid, misnoegen over iets, aan iemand.
Synoniem: grief.

- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij de klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

3. Beroep op het bestuur

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administratie, heeft klager het recht om een beroep te doen op het bestuur van het betreffende fonds. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager medegedeeld. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft tussen acht en twaalf weken schriftelijk en gemotiveerd een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid en billijkheid genomen had kunnen worden.

4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen of de Ombudsman Verzekeringen

Indien het bestuur de beslissing van de administratie bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen of de Ombudsman Verzekeringen, of als het de N.V. Schadeverzekeringsmaatschappij SFS betreft, bij de KiFiD. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. Voor de bedrijfseigen CAO-regelingen kan klager, nadat hij/zij de klachtenprocedure doorlopen heeft, in beroep gaan bij een daartoe bevoegde rechter.

Klachten kunnen worden ingediend bij:

A&O Services
t.a.v. mevr. T. Jantschik, klachtenadministratie
Antwoordnummer 10246
2280 VB Rijswijk

Overige adressen

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN 's-Gravenhage

Ombudsman Verzekeringen
Postbus 93560
2509 AN 's-Gravenhage

KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
Postbus 93560
2509 AN 's-Gravenhage

Bijlage

De klacht wordt door de Ombudsman Pensioenen en de Ombudsman Verzekeringen als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling die betrekking hebben op de uitvoering van het reglement;
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administratie van het pensioenfonds, dan wel de klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administratie, geen beroep heeft gedaan op het bestuur;
 - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan;
- c. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd;
- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten;
- e. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt;
- f. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Na de interne klachtenprocedure bij A&O Services en de externe procedure bij de Ombudsman Pensioenen, de Ombudsman Verzekeringen of het KiFiD staat de gang naar de rechter of de kantonrechter uiteraard tot ieders beschikking.