



Klachten- en Geschillenregeling

Stichting Algemeen Pensioenfonds Aruba - 1 december 2020
Seroe Blanco 4, Oranjestad, Aruba | (297) 525 2732 | www.apfaruba.org

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 1. Begripsbepalingen

De in de statuten en de pensioenreglementen gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van deze regeling. Daarnaast zijn de onderstaande begripsbepalingen van toepassing.

APFA	Stichting Algemeen Pensioenfonds Aruba.
Belanghebbende:	de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of pensioengerechtigd kind rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten of de pensioenreglementen van APFA, alsook de werkgever die met APFA een financieringsovereenkomst heeft gesloten.
Commissie van Beroep	De commissie ingesteld op grond van de statuten van APFA die de Raad van Toezicht van APFA adviseert over geschillen.
Directie	De directie van APFA.
Fondsbesluit	een besluit van APFA, en derhalve geen besluit van algemene strekking, waaronder bestuursbesluiten , waarin de statuten en reglementen van APFA worden toegepast en een uitspraak wordt gedaan met gevolg voor de rechtspositie van een belanghebbende.
Geschil:	geschil tussen APFA en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van APFA zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens APFA is of zal worden geschaad.
Klacht:	De verklaring dat een belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door APFA bejegend acht.
Raadssecretaris:	de secretaris van de Raad van Toezicht van APFA.
Secretaris Commissie van Beroep	de Bedrijfsjurist van APFA of een ander aangewezen juridisch deskundige
Raad van Toezicht:	de Raad van Toezicht van APFA.

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 2. Klachten

Een Belanghebbende die zich incorrect bejegend voelt door een medewerker van APFA, kan binnen twee weken na het betreffende voorval een klacht indienen bij de leidinggevende van de persoon waarover wordt geklaagd of bij de directie. Indien het een klacht over de directie betreft, dan kan de Belanghebbende zich richten tot de Raad van Toezicht. Het indienen van deze klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De leidinggevende die de klacht heeft ontvangen, geeft binnen vijftien (15) werkdagen een schriftelijk antwoord op de klacht aan de Belanghebbende
- b. Indien de Belanghebbende het niet eens is met de ontvangen schriftelijke reactie, kan deze binnen een maand na de schriftelijke reactie van de leidinggevende, schriftelijk bezwaar maken tegen de afhandeling van de klacht bij de Directie van APFA.
- c. De Directie handelt indien mogelijk de klacht binnen vijftien (15) werkdagen af. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, stuurt de Directie een ontvangstbevestiging aan de Belanghebbende en noemt daarin een termijn voor de afhandeling. Deze termijn bedraagt niet meer dan drie (3) maanden.
- d. Indien nodig voor een goede afhandeling van de klacht, stelt de Directie de Belanghebbende in de gelegenheid zijn standpunt nader toe te lichten.
- e. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor Belanghebbende kenbare feiten en stukken.
- f. 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 bejegening waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens Belanghebbende is geweest.
- g. 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.
- h. De beslissing van de Directie op de klacht wordt schriftelijk aan Belanghebbende meegedeeld, tenzij Belanghebbende heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
- i. De leden van de Directie mogen geen persoonlijke betrokkenheid of belang bij de ingediende klacht hebben. Wanneer dit wel het geval is, zal het betrokken Directielid niet deelnemen aan het onderzoek.

Artikel 4. Geheimhoudingsplicht

De Directie en medewerkers van APFA zijn verplicht hetgeen hen in het kader van een klachtenprocedure ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is.

GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 5. Bezwaar maken tegen een Fondsbesluit

1. Een Belanghebbende kan na een Fondsbesluit bezwaar maken tegen dit besluit bij de Directie.
2. Het bezwaar moet schriftelijk worden ingediend binnen twee maanden nadat het betreffende Fondsbesluit ter kennis is gebracht van de Belanghebbende.
Het schriftelijke bezwaar moet worden gericht aan:
Stichting Algemeen Pensioenfonds Aruba
t.a.v. Directie
Seroe Blanco 4
Oranjestad
Het bezwaar moet aangetekend worden verzonden met bewijs van ontvangst of persoonlijk bij APFA worden ingediend, waarbij de ontvangststempel op een kopie van het bezwaar geldt als ontvangstbewijs.
3. De Directie heroverweegt het bestreden besluit en geeft indien mogelijk binnen acht (8) weken een schriftelijke beslissing.
4. Indien het bezwaar niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, stuurt de Directie een ontvangstbevestiging aan de Belanghebbende en noemt daarin een termijn voor de afhandeling. Deze termijn bedraagt niet meer dan drie (3) maanden.
5. Indien de Directie niet binnen vijf (5) maanden na ontvangst van het schriftelijke bezwaar, een schriftelijke beslissing heeft afgegeven als bedoeld in lid 4 van dit artikel, heeft de Belanghebbende het recht een beroepschrift in te dienen bij de Raad van Toezicht als bedoeld in artikel 6 hierna. Hiervoor geldt een termijn van een (1) maand.

Artikel 6. Aanhangig maken van een geschil door het indienen van een beroepschrift

1. Indien de Belanghebbende het niet eens is met de schriftelijke beslissing van de Directie, kan de Belanghebbende schriftelijk een beroepschrift indienen bij de Raad van Toezicht.
2. Het beroepschrift moet worden ingediend binnen één maand nadat de schriftelijke beslissing van de Directie ter kennis is gebracht aan de Belanghebbende die het geschil aanhangig maakt. De Raad van Toezicht kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de Raad van Toezicht, deze termijn verlengen.
3. Het beroepschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de Belanghebbende die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
 - b. een dagtekening;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het Fondsbesluit waarover het geschil gaat;
 - d. de motieven op grond waarvan het Fondsbesluit onjuist wordt geacht door de Belanghebbende die het geschil aanhangig maakt.
4. Het beroepschrift moet worden gericht aan:
Raad van Toezicht van APFA
t.a.v. de Raadssecretaris
Seroe Blanco 4
Oranjestad
Het beroepschrift moet aangetekend worden verzonden met bewijs van ontvangst of persoonlijk bij APFA worden ingediend, waarbij de ontvangststempel op een kopie van het beroepschrift geldt als ontvangstbewijs.

Artikel 7. Behandeling van het geschil

1. De Raadssecretaris stuurt een ontvangen beroepschrift zo spoedig mogelijk door naar de Raad van Toezicht en een afschrift aan de Directie.
2. De Raad van Toezicht besluit of de Commissie van Beroep gevraagd wordt een advies uit te brengen of dat de Raad van Toezicht op basis van het beroepschrift de zaak kan afdoen.

Indien de Raad van Toezicht zelf direct een besluit neemt op het beroepschrift, is het bepaalde in artikel 7 lid 3 tot en met artikel 10 niet van toepassing.

3. Indien de Raad van Toezicht een advies vraagt van de Commissie van Beroep, stuurt de Raadssecretaris het beroepschrift zo spoedig mogelijk door naar de Commissie van Beroep. De Directie verschaft aan de Commissie van Beroep zo spoedig mogelijk een afschrift van het Fondsbesluit waartegen het beroepschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken.
4. De Directie is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij de Commissie van Beroep of een mededeling dat van een verweerschrift wordt afgezien.
5. De Secretaris van de Commissie van Beroep zendt het verweerschrift van de Directie zo spoedig mogelijk aan de Belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en kan om nadere toelichting verzoeken met vermelding van een termijn van drie weken.
6. Indien de Belanghebbende gebruik maakt van het geven van een nadere toelichting, heeft de Directie het recht om binnen een termijn van drie weken na ontvangst van deze toelichting schriftelijk te reageren.
7. De Belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en APFA is bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.
8. De in dit artikel vermelde termijnen kunnen door de Commissie van Beroep op grond van zwaarwegende redenen worden verlengd.

Artikel 8. Vergadering

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, doch uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift, bepaalt de Commissie van Beroep het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden.
2. Indien de Belanghebbende gebruik maakt van het geven van een nadere toelichting als bedoeld in artikel 7 lid 5, geldt dat de Commissie van Beroep het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil wordt behandeld bepaalt uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van de reactie door de Directie als bedoeld in artikel 7 lid 6, behoudens het bepaalde in het vijfde lid van dit artikel.
3. De Belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en de partij die het bestreden besluit heeft genomen, worden schriftelijk opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.
4. Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.
5. De Commissie van Beroep zal elke betrokken partij afzonderlijk horen voordat zij een advies uitbrengt.

Artikel 9. Wijze van behandeling

1. De Commissie van Beroep bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van deze procedure het geschil wordt behandeld.
3. Partijen zijn verplicht de Commissie van Beroep alle inlichtingen te verschaffen, die de Commissie van Beroep voor de behandeling van het geschil nodig acht.
4. Partijen kunnen ter vergadering zich door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de Commissie van Beroep zulks gewenst acht voor de beslissing van het geschil – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
5. Partijen zijn verplicht ten minste drie dagen voor de vergadering aan de Secretaris van de Commissie van Beroep en aan de tegenpartij schriftelijk mededeling te doen van de naam, de woonplaats en de hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen die zij willen doen horen. De Commissie van Beroep is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de Commissie van Beroep, deze termijn te bekorten.
6. De Commissie van Beroep is bevoegd andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in lid 4 op te roepen en te horen.

7. Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, die ter vergadering verschenen zijn.

Artikel 10. Advies van de Commissie van Beroep

1. De Commissie van Beroep brengt advies uit over het geschil aan de Raad van Toezicht.
2. De Commissie van Beroep oordeelt naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de geldende statuten en reglementen van APFA.
3. De Commissie van Beroep komt tot haar advies bij volstreekte meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen. Het advies is met redenen omkleed.
4. De Commissie geeft haar advies binnen vijf maanden na ontvangst van het beroepschrift. Deze termijn kan om zwaarwegende redenen door de Commissie worden verlengd. De Belanghebbende wordt van de verlenging op de hoogte gesteld.

Artikel 11. Beslissing van de Raad van Toezicht

1. De Raad van Toezicht beslist over het geschil. Indien er een advies is van de Commissie van Beroep, zal de Raad van Toezicht het advies van de Commissie van Beroep volgen tenzij zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
2. Besluitvorming vindt plaats conform de geldende statuten van APFA.
3. De beslissing van de Raad van Toezicht is gedagtekend en bevat overeenkomstig de pensioenreglementen de dag van inwerkingtreding, de gronden en wettelijke bepalingen waarop zij steunt en de naam en adres van het gerecht waarop beroep kan worden gedaan en de termijn hiervoor.
4. De Raadssecretaris zendt binnen tien werkdagen een gewaarmerkt exemplaar van de beslissing aan degenen die bij de beslissing een rechtstreeks belang hebben.
5. De Raad van Toezicht geeft haar beslissing binnen twee maanden na ontvangst van het advies van de Commissie van Beroep. Deze termijn kan om zwaarwegende redenen worden verlengd. Belanghebbende wordt van de verlenging op de hoogte gesteld.

Artikel 12. Inhoud van de beslissing

1. De beslissing van de Raad van Toezicht kan inhouden:
 - a. dat de Raad van Toezicht zich onbevoegd verklaart;
 - b. dat de Raad van Toezicht de Belanghebbende die het geschil aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. dat het Fondsbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. dat het Fondsbesluit wordt vernietigd.
2. Indien het Fondsbesluit wordt vernietigd, kan de Raad van Toezicht een beslissing nemen over bepaalde in geschil zijnde punten en de partij die het vernietigde besluit genomen heeft, opdragen zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen twee maanden, met inachtneming van deze beslissing, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen.

Artikel 13. Kosten

APFA draagt steeds de administratie- en vergaderkosten van het beroep en vergoeding voor de leden van de Commissie van Beroep. Voor het overige draagt iedere partij zijn eigen kosten.

Artikel 14. Fictieve weigering

Indien de Raad van Toezicht binnen acht (8) maanden na ontvangst van het beroepschrift haar beslissing niet heeft meegedeeld aan de Belanghebbende in overeenstemming met artikel 11 lid 5 van deze geschillenprocedure, kan de Belanghebbende dit opvatten als een weigering een beslissing te geven. Indien er sprake is van een verlenging als bedoeld in artikel 10 lid 4 en artikel 11 lid 5, dienen de verlengingen bij de bovenvermelde termijn van acht (8) maanden te worden opgeteld. De Belanghebbende heeft dan het recht een beroep te doen op het Gerecht in Eerste Aanleg in Aruba in overeenstemming met artikel 15.

ALGEMEEN

Artikel 15. Beroep op de rechter

Indien de Belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de Klachten- en Geschillenprocedure heeft de Belanghebbende het recht om binnen 12 maanden een beroep te doen op het Gerecht in Eerste Aanleg van Aruba. Dit wordt bij de beslissing van de Directie of de Raad van Toezicht aan de Belanghebbende meegedeeld.

Artikel 16. Inwerkingtreding

Deze klachten- en geschillenprocedure is vastgesteld door de Raad van Toezicht op 3 november 2020 en treedt in werking per 1 december 2020 en vervangt alle vorige klachten- en geschillenprocedures. Deze klacht- en geschillenprocedure kan worden gewijzigd door de Raad van Toezicht met inachtneming van het bepaalde in de statuten en reglementen van APFA.