



Klachten- en Geschillenregeling

Stichting Algemeen Pensioenfonds Aruba - 25 september 2025
Seroe Blanco 4, Oranjestad, Aruba | (297) 525 2732 | www.apfaruba.org

1. Definities

APFA:	de Stichting Algemeen Pensioenfonds Aruba;
Belanghebbende:	degene die rechten heeft of meent te hebben op basis van de statuten of pensioenreglementen, waaronder in elk geval wordt verstaan een deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner, pensioengerechtigd kind of werkgever die met APFA een financieringsovereenkomst is aangegaan;
Commissie van Beroep:	een onafhankelijk adviesorgaan dat de Raad van Toezicht adviseert over geschillen;
Directie:	de directie van APFA;
Fondsbesluit:	een individueel besluit ¹ van APFA op basis van haar statuten en pensioenreglementen dat gevolgen heeft voor de rechtspositie van een Belanghebbende;
Geschil:	een meningsverschil tussen een Belanghebbende en APFA over een Fondsbesluit;
Klacht:	een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of bejegening door APFA.
Raadssecretaris:	de secretaris van de Raad van Toezicht van APFA;
Raad van Toezicht:	de Raad van Toezicht van APFA;
Schriftelijk:	alle vormen van geschreven communicatie, inclusief e-mails.

¹ Hiermee wordt bedoeld dat het een Fondsbesluit niet een besluit is van algemene strekking.

2. Onze klachtenprocedure

Wat is een klacht?

APFA doet haar best om u goed te informeren en te ondersteunen. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval kunt u een klacht indienen. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- onjuiste of onvolledige informatie;
- bejegening door medewerkers;
- administratieve fouten;
- trage verwerking van pensioenaanvragen of gegevens;
- gebrekkige communicatie of geen reactie op vragen.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht op verschillende manieren bij ons indienen. Kies de vorm die voor u het prettigst is.

- ❖ **via onze website:** www.apfaruba.org
- ❖ **per brief:** Stichting APFA, T.a.v. de Manager Pensioenen, Seroe Blanco 4, Oranjestad, Aruba
- ❖ **per e-mail:** klachtenpensioenen@apfaruba.org
- ❖ **telefonisch:** 525 2732

Telefonische klachten worden vastgelegd, zodat wij ze zorgvuldig kunnen behandelen.

Vermeld bij uw klacht in ieder geval:

- uw naam, adres en contactgegevens (bij voorkeur uw e-mailadres en telefoonnummer);
- een duidelijke omschrijving van de klacht, en – indien mogelijk – een toelichting op de wijze waarop u de klacht graag opgelost zou zien;
- eventuele relevante documenten (indien van toepassing).

Hoe behandelen wij uw klacht?

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij behandelen uw klacht zorgvuldig en streven ernaar u binnen 15 werkdagen een gemotiveerde reactie te geven. Als we meer tijd of nadere toelichting nodig hebben, zullen wij u hiervan tijdig informeren.

Heroverweging door de Directie

Als u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, of als u geen tijdige reactie ontvangt, kunt u binnen 4 weken de Directie vragen om uw klacht opnieuw te beoordelen. U kunt dit doen op dezelfde manier als waarop een klacht kan worden ingediend.

De Directie beoordeelt uw verzoek zorgvuldig en informeert u binnen 4 weken schriftelijk over haar beslissing. Als er meer tijd nodig is, laten wij u dit tijdig weten. De beslissing van de Directie bevat altijd een duidelijke uitleg.

3. Onze geschillenprocedure

Wanneer is er sprake van een geschil?

Soms bent u het niet eens met een besluit van APFA over uw pensioenrechten, bijvoorbeeld omdat u vindt dat u recht heeft op pensioen, maar APFA beoordeelt dit anders. In dat geval spreken wij van een geschil. Dit ontstaat wanneer u bezwaar maakt tegen zo'n besluit van APFA (een zogenaamd Fondsbesluit), bijvoorbeeld over uw pensioenuitkering of opgebouwde pensioenaanspraken.

Bezwaarprocedure bij de Directie

U kunt bezwaar maken tegen een Fondsbesluit. Dit doet u door binnen 8 weken na het besluit een bezwaarschrift in te dienen bij de Directie. Een bezwaarschrift kunt u op de volgende manieren indienen:

- ❖ **op onze website:** www.apfaruba.org
- ❖ **per brief:** Stichting APFA, T.a.v. de Directie, Seroe Blanco 4, Oranjestad, Aruba
- ❖ **per e-mail:** klachtenpensioenen@apfaruba.org.

Vermeld in uw bezwaarschrift in ieder geval:

- uw naam, adres en contactgegevens (bij voorkeur uw e-mailadres).
- een duidelijke omschrijving van het Fondsbesluit waartegen u bezwaar maakt.
- de redenen waarom u het niet eens bent met het Fondsbesluit.
- eventuele relevante documenten.

Behandeling van uw bezwaar door de Directie

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De Directie beoordeelt uw bezwaar zorgvuldig op basis van de geldende pensioenreglementen en de toepasselijke wet- en regelgeving. Daarbij worden alle relevante feiten en omstandigheden meegewogen.

Binnen 8 weken ontvangt u een schriftelijke en gemotiveerde beslissing. Indien extra tijd nodig is, kan de behandelingstermijn worden verlengd. Wij stellen u hiervan op de hoogte.

Beroepsprocedure bij de Raad van Toezicht

Als u het niet eens bent met de beslissing van de Directie op uw bezwaar, dan kunt u binnen 4 weken in beroep gaan bij de Raad van Toezicht. Een beroepschrift kunt u op de volgende manieren indienen:

- ❖ **op onze website:** www.apfaaruba.org
- ❖ **per brief:** Stichting APFA, T.a.v. de Raadssecretaris, Seroe Blanco 4, Oranjestad, Aruba
- ❖ **per e-mail:** klachtenpensioenen@apfaruba.org.

Vermeld in uw beroepschrift in ieder geval:

- uw naam en adres en contactgegevens (bij voorkeur uw emailadres en telefoonnummer);
- de datum van het beroepschrift;
- een beschrijving van het Fondsbesluit waartegen u eerder bezwaar maakte;
- de redenen waarom u het niet eens bent met de beslissing van de Directie.

Behandeling door de Raad van Toezicht

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. De Raad van Toezicht beslist over uw beroep. Daarbij kan advies worden gevraagd aan de Commissie van Beroep. Zowel de Raad als de Commissie beoordelen een beroep altijd op onafhankelijke en onpartijdige wijze.

De Raad van Toezicht neemt binnen 4 maanden een schriftelijke en gemotiveerde beslissing op uw beroep. Daarbij wordt zorgvuldig gekeken naar alle relevante feiten, de pensioenreglementen en de toepasselijke wet- en regelgeving. Als advies van de Commissie van Beroep nodig is, kan de behandeltermijn worden verlengd naar maximaal 8 maanden. Mocht in uitzonderlijke gevallen nog meer tijd nodig zijn, dan zullen we u hierover tijdig informeren.

De Raad neemt het advies van de Commissie mee in zijn besluitvorming.

Kostenvergoeding

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.

Beroep bij de rechter

Bent u het niet eens met de beslissing van de Raad van Toezicht, dan kunt u zich wenden tot het Gerecht in Eerste Aanleg van Aruba.

Vertrouwelijkheid

APFA behandelt alle klachten en geschillen strikt vertrouwelijk. Gegevens worden uitsluitend gedeeld met betrokken partijen en verwerkt volgens de geldende privacywetgeving.