



Klachtenregeling werkgever

Stichting De Nationale Algemeen Pensioenfonds

Datum: 7 mei 2025

Inhoud

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?	3
1. Hoe dient u een klacht in?	3
2. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?	4
3. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?	4
4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?	4
5. Waar kijken we naar bij het nemen van een besluit?	5
6. Wie betaalt de kosten?	5
7. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?	5
8. Onderhoud, beheer en vaststelling.....	5

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

De afspraken die we met u hebben gemaakt over de uitvoering van de pensioenregeling zijn vastgelegd in het uitvoeringsreglement of in de uitvoeringsovereenkomst. Wij doen ons best om de pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de uitvoering. Dan horen wij graag van u wat uw klacht is. Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Wij verstaan onder een klacht elke uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds.

Indien u een klacht heeft over het handelen van het bestuur, kunt u dit rechtstreeks (bij voorkeur schriftelijk) aan het bestuur van DNAPF kenbaar maken. De contactgegevens vindt u bij paragraaf 3.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt over de pensioenuitvoering.

1. Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht bij ons indienen als uw werknemers bij ons pensioen opbouwen.

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken <https://www.denationaleapf.nl/contact>
- een e-mail sturen naar werkgever.denationaleapf@azl.eu

Bij het indienen van uw klacht geeft u duidelijk aan dat u een klacht heeft en waarover u ontevreden bent. Vermeld ook:

- uw voor- en achternaam;
- werkgevernnummer;
- uw adres, e-mailadres en telefoonnummer;
- de naam van uw onderneming en uw nummer van de Kamer van Koophandel.

De uitvoeringsorganisatie van het fonds bevestigt de ontvangst van een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, maar uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze wordt ingediend. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen. Maar ook de inhoudelijke afhandeling van uw klacht kan hierin staan.

De uitvoeringsorganisatie behandelt uw klacht binnen 6 weken. Soms is extra informatie van u nodig. Dit kan ervoor zorgen dat het langer duurt voordat de klacht is afgehandeld. Hierover wordt u geïnformeerd.

Is uw klacht afgehandeld en bent u nog niet tevreden of het er niet mee eens? Dan kunt u uw klacht binnen 6 weken voorleggen aan het bestuur.

2. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht nadat u een ontvangstbevestiging hebt ontvangen binnen 6 weken wordt afgehandeld;
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen; én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

3. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur. Dat moet u doen binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent. Dat kan:

- met een e-mail naar bestuursbureau@denationaleapf.nl

U krijgt binnen 3 werkdagen een bericht dat het bestuur uw klacht heeft ontvangen. Het bestuur neemt binnen zes weken een besluit. U krijgt hierover een brief. In die brief leest u wat het besluit is en waarom het bestuur dit besluit heeft genomen. Soms moet het bestuur extra onderzoek doen of heeft het bestuur hulp van deskundigen nodig. Dan duurt het misschien wat langer voordat uw klacht is behandeld. Wij laten dit dan aan u weten.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil. U kunt dan een gerechtelijke procedure starten. In onze brief laten wij u weten hoe u dit kan doen.

5. Waar kijken we naar bij het nemen van een besluit?

Wij kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels;
- de statuten van ons fonds, het pensioenreglement, het uitvoeringsreglement en de uitvoeringsovereenkomst;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw klacht níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn; en/of
- de klacht al bij de rechter ligt, of daar al is afgesloten.

6. Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt alleen de kosten van de interne klachtenbehandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten, advies of juridische kosten of machtigingskosten? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

7. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement is ingegaan op 7 mei 2025.

8. Onderhoud, beheer en vaststelling

Het bestuur heeft dit reglement vastgesteld op 7 mei 2025. Dit reglement wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast, volgens de benodigde advies- en goedkeuringsprocedures.