

**REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING  
VAN DE  
STICHTING PENSIOENFONDS HUISARTSEN IN OPLEIDING  
GEVESTIGD TE UTRECHT**

**ARTIKEL 1 – DEFINITIES**

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. **Administrateur:**  
AZL N.V.
2. **Belanghebbende:**  
de persoon die uit hoofde van de statuten en/of pensioenreglement van het fonds rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen ten opzichte van het fonds
3. **Besluit:**  
Een door het bestuur ingenomen schriftelijk standpunt over een klacht of geschil
4. **Bestuur:**  
het bestuur van het fonds
5. **Geschil:**  
een verschil van mening over de toepassing van de statuten en/of pensioenreglementen van het fonds.
6. **Klacht:**  
iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening die door de belanghebbende als onjuist wordt ervaren.
7. **Pensioenfonds:**  
Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen in Opleiding (Pensioenfonds HAIO)

## ARTIKEL 2 – PROCEDURE

1. Klachten en geschillen dienen door de belanghebbende schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan het bestuur van het fonds via de Administrateur, Postbus 4471, 6401 CZ te Heerlen.
2. De ontvangst van de klacht of het geschil wordt door het bestuur van het fonds zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
3. Het ondertekende klaag- of geschilschrift bevat ten minste:
  - de naam en adres van de belanghebbende;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de klacht of het geschil en de onderbouwing daarvan
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 3 of andere in deze klachten- en geschillenregeling gestelde vereisten dan wordt de belanghebbende, die het klaagschrift en/of geschilschrift heeft ingediend, niet-ontvankelijk verklaard, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen 4 weken na het kenbaar maken van het verzuim aan belanghebbende.
5. Het bestuur van het fonds is niet verplicht een klacht of geschil te behandelen, indien de klacht of het geschil betrekking heeft op een gedraging:
  - waarover eerder een klacht is ingediend en is behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/of omstandigheden worden aangedragen;
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedragingen kennelijk onvoldoende is.
6. Als klacht in de zin van deze klachten- en geschillenregeling wordt niet aangemerkt een klacht die een belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur.
7. Het bestuur van het fonds is niet verplicht een geschil of een klacht te behandelen, indien het geschil of de klacht niet behoort tot de competentie van het fonds of niet onder de toepassing van het reglement klachten- en geschillenregeling te scharen is.
8. De belanghebbende wordt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het geschil schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht of het geschil.
9. Binnen een termijn van zes weken neemt het bestuur van het fonds een gemotiveerd standpunt (besluit) in ten aanzien van de klacht of het geschil. Dit standpunt wordt schriftelijk

in de vorm van een besluit aan de belanghebbende kenbaar gemaakt. De termijn van zes weken kan éénmaal worden verlengd met zes weken.

10. Het secretariaat van het bestuur van het fonds wordt vervuld door de administrateur.
11. In gevallen waarin het reglement klachten- en geschillenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.

### Artikel 3. Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met het besluit van het bestuur kan men zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen:  
Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag
2. Het pensioenfonds zal zich houden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen geeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
3. Het pensioenfonds acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman Pensioenen gehouden, indien op deze instantie een beroep is gedaan, voordat er gebruik is gemaakt van de in dit reglement omschreven procedure.
4. De belanghebbende kan zich tevens wenden tot de civiele rechter.

Het reglement klachten- en geschillenregeling is vastgesteld op 27 november 2007 en laatstelijk gewijzigd op 21 februari 2017.