

# Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten

## Klachten- en Geschillenreglement

### **colofon**

Dit reglement is een uitgave van  
Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten

datum  
13 december 2019

Versie  
4.0

# Begripsbepalingen

De in de statuten en het pensioenreglement gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. In afwijking hiervan dan wel in aanvulling hierop wordt in dit reglement verstaan onder:

- a. Algemeen bestuur:  
het algemeen bestuur van het fonds, zijnde alle niet-uitvoerende en uitvoerende bestuursleden tezamen.
- b. Belanghebbende:  
de persoon die als (gewezen) deelnemer, gepensioneerde, (gewezen) partner of nagelaten betrekking van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen uit hoofde van de statuten en het van toepassing zijnde pensioenreglement van het pensioenfonds.
- c. Fonds:  
Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten.
- d. Geschil:  
er is sprake van een geschil als een belanghebbende zich niet kan verenigen met een inhoudelijk (uitsluitend) jegens hem genomen besluit van het bestuur, niet zijnde een besluit van algemene strekking.
- e. Klacht:  
Iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de belanghebbende bij de uitvoering van de pensioenreglementen als onjuist wordt ervaren.
- f. Klager:  
een belanghebbende die een klacht heeft ingediend dan wel een geschil aanhangig heeft gemaakt bij het fonds.
- g. Niet-uitvoerend bestuur:  
de gezamenlijke niet-uitvoerende bestuursleden.
- h. Pensioenuitvoeringsorganisatie:  
de organisatie waaraan het fonds de pensioenuitvoering heeft uitbesteed.
- i. Uitvoerend bestuur:  
de gezamenlijk uitvoerende bestuursleden.
- j. (Twee) uitvoerende bestuursleden:  
Twee uitvoerende bestuursleden die door het algemeen bestuur zijn aangesteld om te besluiten op klachten en geschillen.

## **Artikel 1 Klachten- en geschillenregeling**

Een belanghebbende heeft het recht bij de pensioenuitvoeringsorganisatie een klacht in te dienen dan wel geschil aanhangig te maken over de uitvoering van de pensioenregeling en de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens.

## **Artikel 2 Indienen van een klacht dan wel aanhangig maken van een geschil**

1. De belanghebbende die de klacht wil indienen dan wel het geschil aanhangig wil maken, dient een door of namens hem ondertekende klacht dan wel beroepsschrift schriftelijk of elektronisch in bij de pensioenuitvoeringsorganisatie. In de klacht dan wel het beroepsschrift zijn in elk geval opgenomen:
  - a. de naam en het adres van de belanghebbende die de klacht indient of het geschil aanhangig maakt en eventueel de naam en het adres van zijn vertegenwoordiger;
  - b. een dagtekening;

- c. een uiteenzetting van de klacht dan wel het geschil, onderbouwd door stukken die door of namens de partij zijn verstuurd en ontvangen, waaronder begrepen een kopie van de aan hem gerichte of uitsluitend op hem betrekking hebbende beslissing;
  - d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de motieven op grond waarvan deze beslissing door de belanghebbende die de klacht indient dan wel het geschil aanhangig maakt onjuist wordt geacht.
2. De klacht dan wel het beroepsschrift moet worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat het betreffende besluit schriftelijk ter kennis is gebracht aan de belanghebbende die de klacht heeft ingediend dan wel het geschil aanhangig heeft gemaakt. Twee uitvoerende bestuursleden kunnen in bijzondere gevallen deze termijn verlengen.

### **Artikel 3    Behandeling van de klacht dan wel geschil door de pensioenuitvoeringsorganisatie**

De klacht dan wel het geschil wordt in eerste instantie als volgt afgehandeld:

- a. De pensioenuitvoeringsorganisatie stuurt na ontvangst van de klacht dan wel het geschil aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht dan wel het geschil binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht dan wel het geschil wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht dan wel het geschil niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de pensioenuitvoeringsorganisatie dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingsstermijn 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, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht. Klager heeft recht op inzage in het klacht- dan wel geschildossier overeenkomstig het privacybeleid van het fonds, dat overigens ten aanzien van de klachten- en geschillenprocedure onverkort van toepassing is.
- e. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- f. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht dan wel het geschil 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 klager 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 op de klacht dan wel het geschil wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

### **Artikel 4    Behandeling van de klacht door het fonds**

1. Indien klager het niet eens is met de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie, heeft klager het recht om in beroep te gaan bij het fonds. Dit wordt bij de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk de klacht aan de het fonds voorleggen.
2. Twee uitvoerende bestuursleden nemen namens het algemeen bestuur een besluit ten aanzien van de aan het fonds voorgelegde klacht. Indien de uitvoerende bestuursleden eerder betrokken zijn geweest bij de beslissing die heeft geleid tot de betreffende klacht, neemt het algemeen bestuur een besluit ten aanzien van de aan het fonds voorgelegde klacht.

Het secretariaat zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift met een afschrift van het besluit waartegen het beroepschrift is gericht, eventueel met de daarbij behorende stukken, aan twee uitvoerende bestuursleden dan wel het algemeen bestuur.

3. Bij voorlegging van de klacht aan het fonds verstrekt klager een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie op de klacht niet in stand kan blijven, eventueel met de daarbij horende stukken. De in dit lid bedoelde stukken worden door het secretariaat zo spoedig mogelijk gezonden aan de uitvoerende bestuursleden.
4. Na ontvangst van de klacht beslissen de uitvoerende bestuursleden uiterlijk binnen acht weken op het beroepschrift.
5. De uitvoerende bestuursleden kunnen besluiten klager te horen.
6. De beslissing van de uitvoerende bestuursleden dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden en wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.
7. In de beslissing van de uitvoerende bestuursleden wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij de Ombudsman Pensioenen.

## **Artikel 5    Behandeling van het geschil door het fonds**

1. Indien klager het niet eens is met de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie, heeft klager het recht om in beroep te gaan bij het fonds. Dit wordt bij de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie op het geschil aan klager meegedeeld. Klager kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op het geschil is geïnformeerd, schriftelijk het geschil aan het fonds voorleggen.
2. Twee uitvoerende bestuursleden nemen namens het algemeen bestuur een besluit ten aanzien van de aan het fonds voorgelegde geschil. Indien de uitvoerende bestuursleden eerder betrokken zijn geweest bij de beslissing die heeft geleid tot het betreffende geschil, neemt het algemeen bestuur een besluit ten aanzien van de aan het fonds voorgelegde klacht. Het secretariaat zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift met een afschrift van het besluit waartegen het beroepschrift is gericht, eventueel met de daarbij behorende stukken aan twee uitvoerende bestuursleden dan wel het algemeen bestuur.
3. Bij voorlegging van het beroepschrift aan het fonds, verstrekt klager een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie op het geschil niet in stand kan blijven, eventueel met de daarbij horende stukken. De in dit lid bedoelde stukken worden door het secretariaat zo spoedig mogelijk gezonden aan de uitvoerende bestuursleden.
4. De pensioenuitvoeringsorganisatie, of namens deze het secretariaat is bevoegd binnen vier weken na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij de uitvoerende bestuursleden. De uitvoerende bestuursleden zijn bevoegd deze termijn te verlengen. Het bestuurssecretariaat zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de uitvoerende bestuursleden en aan klager.
5. Klager dan wel het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.
6. Na aanhangig maken van het geschil beslissen de uitvoerende bestuursleden uiterlijk binnen acht weken op het geschil.

## **Artikel 6    Mondelinge behandeling bij geschil**

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, bepalen de uitvoerende bestuursleden het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het vierde lid van dit artikel.
2. Klager en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.
3. Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.
4. De uitvoerende bestuursleden zijn bevoegd om in naar haar unaniem oordeel eenvoudige geschillen uitspraak te doen op basis van de overgelegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt.

## **Artikel 7    Verschaffen inlichtingen en horen getuigen en/of deskundigen bij geschil**

1. De uitvoerende bestuursleden bepalen de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.
2. De uitvoerende bestuursleden horen de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het vierde lid van artikel 6 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht de uitvoerende bestuursleden alle inlichtingen te verschaffen, die zij 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 uitvoerende bestuursleden zulks gewenst acht voor de beslissing van het geschil – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
5. Partijen zijn verplicht ten minste drie dagen vóór de vergadering aan het bestuurssecretariaat 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 uitvoerende bestuursleden zijn bevoegd in bijzondere gevallen deze termijn te bekorten.
6. De uitvoerende bestuursleden zijn bevoegd andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid 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 8    Beslissing van het fonds**

1. De uitvoerende bestuursleden oordelen, met inachtneming van het bepaalde in de reglementen van het fonds, naar redelijkheid en billijkheid.
2. Het besluit van de uitvoerende bestuursleden is bindend.
3. De uitvoerende bestuursleden nemen hun beslissingen over klachten en geschillen op basis van unanimiteit.

## **Artikel 9    Inhoud van de beslissing**

De beslissing op de klacht dan wel het geschil moet met redenen omkleed zijn en door de uitvoerende bestuursleden worden ondertekend. Het secretariaat zendt een exemplaar van de uiteindelijke beslissing van de uitvoerende bestuursleden aan de partijen in geding.

## **Artikel 10    Kosten**

De uitvoerende bestuursleden stellen bij hun beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten van het geding, waaronder begrepen de kosten van rechtsbijstand van klager.

## **Artikel 11    Hoger beroep**

Indien klager zich niet kan vinden in de beslissing van het fonds, kan deze het geschil aan de Ombudsman Pensioenen dan wel aan de civiele rechter ter inhoudelijke beoordeling voorleggen. Indien het gaat om een beslissing over de verwerking van persoonsgegevens kan klager een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **Artikel 12 Beroep op de Ombudsman Pensioenen**

Indien de uitvoerende bestuursleden de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van de uitvoerend bestuurders aan klager meegedeeld. De klacht dan wel het geschil wordt als volgt afgehandeld.

- a. De Ombudsman Pensioenen neemt uitsluitend klachten dan wel geschillen in behandeling van (gewezen) deelnemers, andere aanspraakgerechtigden en pensioengerechtigden, die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenreglementen van het fonds.
- b. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht dan wel het geschil niet in behandeling indien:
  - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht dan wel geschil in te dienen bij de pensioenuitvoeringsorganisatie;
  - klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie, niet in beroep is gegaan bij het fonds;
  - 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 dan wel geschillen kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman Pensioenen worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman Pensioenen kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten dan wel geschillen.
- e. De Ombudsman Pensioenen handelt een klacht dan wel geschil af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het fonds ter kennis brengt.
- f. Indien het fonds besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman Pensioenen kan daarvan mededeling doen aan de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Klager is alsdan bevoegd zijn klacht dan wel aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

## **Artikel 13 Wijziging van de procedure van de klachten- en geschillenregeling**

De procedure van de klachten- en geschillenregeling kan worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

## **Artikel 14 Ingangsdatum**

Dit reglement klachten- en geschillenregeling is in werking getreden op 1 januari 2008 en is laatstelijk gewijzigd per 13 december 2019.