



# Klachtenreglement

Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten

Versie: januari 2023

## Artikel 1 Begrippen

In dit klachtenreglement worden een aantal begrippen gebruikt. De betekenis van deze begrippen staat uitgelegd in de statuten en reglementen van StiPP. Die betekenis is ook van toepassing op dit reglement. Verder gelden de volgende begrippen:

- Klacht:
  - Elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder
  - Een klacht wordt intern door StiPP behandeld. Hierbij is er onderscheid tussen:
    - een klacht: behandeling in eerste instantie.
    - een geëscaleerde klacht: behandeling in beroep, zijnde klachten die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klager zijn beslecht en die in tweede instantie verder intern worden behandeld; zie art. 4 'In beroep gaan'.
- Klager:  
de belanghebbende die een klacht indient.
- Beroep:  
een klager die het niet eens is met de beslissing op de klacht kan in beroep gaan bij StiPP door het sturen van een beroepschrift.
- Geschil:  
een kwestie die wordt voorgelegd aan een externe geschilleninstantie, de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.
- Pensioenuitvoeringsorganisatie:  
de organisatie waaraan StiPP de pensioenuitvoering heeft uitbesteed.

Waar in dit reglement 'schriftelijk' staat, kan ook 'elektronisch' worden gelezen. Overal waar in dit reglement staat 'hij', 'hem' of 'zijn', wordt ook 'zij', 'haar' of 'haar' bedoeld.

## Artikel 2 Een klacht indienen

1. Iedere belanghebbende kan een klacht indienen. Een belanghebbende is:
  - iemand die pensioen opbouwt, heeft opgebouwd of een pensioenuitkering ontvangt van StiPP en andere personen die een recht kunnen ontlenen of menen te kunnen ontlenen op basis van de statuten en de reglementen; en
  - de aangesloten werkgever.
2. Een klacht moet binnen twee maanden na het besluit of de reden van ontevredenheid worden ingediend.
3. Een klacht kan worden ingediend:
  - Via het contactformulier op de website: [www.stippensioen.nl/klachtenformulier](http://www.stippensioen.nl/klachtenformulier)
  - Per post: Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten (StiPP)  
Postbus 299  
3700 AG Zeist

4. Uit de klacht moet duidelijk blijken wie de klager is (naam en adres), de datum van indiening en de redenen van de klacht. Bij voorkeur verwijst de klager naar het pensioenreglement en stuurt schriftelijke bewijsstukken mee.
5. De klager kan iemand machtigen om zijn belangen te behartigen.

### **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

1. De pensioenuitvoeringsorganisatie bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht.
2. De pensioenuitvoeringsorganisatie behandelt de klacht binnen twee weken. Als dat niet lukt, laat ze de klager de nieuwe afhandelingstermijn weten.
3. Als de pensioenuitvoeringsorganisatie nog onvoldoende informatie heeft om de klacht af te handelen, wordt de klager gevraagd zijn standpunt toe te lichten.
4. Het oordeel op de klacht volgt na voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die bij de klager bekend zijn.
5. Als het niet mogelijk is de ware toedracht te achterhalen waarop een oordeel gebaseerd kan worden, dan hoeft er geen oordeel te worden gegeven.
6. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager gestuurd. Deze beslissing is goed gemotiveerd.
7. De klager heeft recht op inzage van het klachtdossier overeenkomstig het privacybeleid van het fonds. Dit privacybeleid is van toepassing op de klachtenprocedure.
8. Eventuele andere termijnen, procedures en incassomaatregelen blijven doorlopen tijdens de behandeling van de klacht.

### **Artikel 4 In beroep gaan (geëscaleerde klacht)**

1. Als de klager het niet eens is met de beslissing op de klacht (als bedoeld in artikel 3 lid 6), kan hij in beroep gaan bij het bestuur van StiPP. Een klacht in de beroepsfase wordt aangeduid met het begrip 'geëscaleerde klacht'.
2. De klager kan de klacht escaleren door binnen zes weken na de beslissing op de klacht een geëscaleerde klacht in te dienen. In een geëscaleerde klacht is in elk geval opgenomen:
  - a. de naam en het adres van de klager en eventueel de naam en het adres van zijn of haar vertegenwoordiger;
  - b. de datum van indienen van de geëscaleerde klacht;
  - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van de beslissing waartegen de klager de geëscaleerde klacht indient. Bij voorkeur stuurt de klager een kopie van de beslissing mee.

- d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom de klager meent dat de beslissing op de klacht onjuist is.

## **Artikel 5 Behandeling van de geëscaleerde klacht**

1. StiPP stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging van de geëscaleerde klacht.
2. De geëscaleerde klacht wordt behandeld door twee uitvoerende bestuursleden. Als deze bestuursleden eerder betrokken zijn geweest bij de beslissing, dan wordt het beroep voorgelegd aan het algemeen bestuur.
3. De pensioenuitvoeringsorganisatie mag binnen vier weken een zienswijze indienen. StiPP mag deze periode verlengen.
4. De klager en de pensioenuitvoeringsorganisatie zijn verplicht StiPP alle inlichtingen te geven, die StiPP nodig heeft voor de behandeling van het beroep.

## **Artikel 6 Beslissing van StiPP**

1. StiPP neemt binnen acht weken na indiening een beslissing op de geëscaleerde klacht. StiPP mag deze periode verlengen.
2. De uitvoerende bestuursleden oordelen, met inachtneming van het bepaalde in de reglementen van StiPP, naar redelijkheid en billijkheid en op basis van unanimiteit.
3. StiPP stuurt de onderbouwde beslissing naar de klager en de pensioenuitvoeringsorganisatie.

## **Artikel 7 Kosten**

1. Aan de behandeling van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.
2. StiPP vergoedt geen kosten voor juridische bijstand.
3. Indien een zitting plaatsvindt, kunnen binnen de grenzen van de redelijkheid, reiskosten worden vergoed aan de belanghebbende.

## **Artikel 8 Ombudsman of rechter**

Als de klager het niet eens is met de beslissing van StiPP op de geëscaleerde klacht, kan hij zijn klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen of de civiele rechter. Voorleggen aan de civiele rechter kan alleen als het gaat om een inhoudelijk besluit. Als het gaat om een beslissing op een klacht over de verwerking van persoonsgegevens, kan hij een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **Artikel 9 Inwerkingtreding**

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2008 en is laatstelijk gewijzigd per 1 januari 2023.