

## **KLACHTENPROCEDURE**

**Stichting Pensioenfonds NIBC**

**1 januari 2018**

## **1. Klachtenregeling**

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de dienstverlener aan wie de pensioenadministratie is uitbesteed ('Administrateur') een klacht in te dienen over de uitvoering van het pensioenreglement. De klacht kan alleen schriftelijk (per brief of per email) worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

## **2. Behandeling van de klacht**

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De Administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan Klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de Klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de Administrateur dit voor het einde van die termijn schriftelijk aan de Klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt gemeld.
- 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.
- e. Klager heeft het recht tot inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacy reglement van de Administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor Klager kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht 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 de Klager is geweest.
- h. 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.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan Klager meegedeeld, tenzij Klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

## **3. Beroep op het Bestuur**

Indien Klager het niet eens is met de beslissing van de Administrateur, heeft de Klager het recht in beroep te gaan bij het Bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan Klager meegedeeld. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk verzoeken de klacht aan het Bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van Klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het Bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

## **4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen**

Indien het Bestuur de beslissing van de Administrateur bevestigt, heeft Klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen ('Ombudsman'). Dit wordt bij de beslissing van het Bestuur aan Klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling die betrekking hebben op de uitvoering van dit reglement.
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
  - (a) Klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Administrateur, dan wel Klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de Administrateur, niet in beroep is gegaan bij het Bestuur;
  - (b) 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) De klacht over de inhoud van het pensioenreglement gaat en niet over de uitvoering daarvan.
- c. Klachten dienen schriftelijk per brief aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
- e. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan Klager en het Bestuur ter kennis brengt.
- f. Indien het Bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt Stichting Pensioenfonds NIBC Klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies.