

het  
nederlandse  
pensioen  
fonds



## Klachten- en geschillenregeling

versie: 31 augustus 2020

# Inhoud

A. Begripsomschrijvingen .....	3
B. Klachtenregeling .....	5
C. Geschillenregeling .....	7
D. Ombudsman Pensioenen .....	9
E. Inwerkingtreding en wijziging van de regeling.....	10

## A. Begripsomschrijvingen

De begripsbepalingen in de statuten en het pensioenreglement van Stichting Het nederlandse pensioenfonds zijn onverkort van toepassing op dit reglement.

Aanspraakgerechtigde:	Een persoon die begunstigde is op basis van een pensioenreglement voor een nog niet ingegaan pensioen;
Autoriteit Persoonsgegevens:	De toezichthoudende privacy-autoriteit in Nederland die is ingesteld volgens de toepasselijke wet- en regelgeving in Nederland.
Belanghebbende:	De deelnemer, de gewezen deelnemer, de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde die zich niet kan verenigen met een inhoudelijk (uitsluitend) jegens hem genomen besluit van het bestuur dan wel een klacht jegens het pensioenfonds heeft;
Bestuur:	Het bestuur van het pensioenfonds;
Directeur:	De directeur van het bestuursbureau van het pensioenfonds;
Deelnemer:	De werknemer of gewezen werknemer die op grond van het pensioenreglement pensioenaanspraken verwerft jegens het pensioenfonds;
Geschil:	Het verschil van inzicht tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds worden toegepast, waarbij de belanghebbende vindt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds wordt geschaad;
Klachten- en geschillencommissie:	De klachten- en geschillencommissie van het pensioenfonds bestaat uit drie onafhankelijke leden die door het bestuur worden benoemd en die geschillen van belanghebbenden beoordeelt en/of het bezwaar op de afhandeling van een klacht;
Gewezen deelnemer:	De werknemer of gewezen werknemer die op grond van het pensioenreglement geen pensioenaanspraken meer verwerft en die bij beëindiging van de deelneming, anders dan door overlijden of pensionering, een pensioenaanspraak heeft behouden jegens het pensioenfonds, omdat hij zijn pensioenaanspraken niet heeft overgedragen aan een andere pensioenuitvoerder;
Klacht:	Elke schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening door het pensioenfonds die door de deelnemer of andere belanghebbende als onjuist wordt ervaren;
Pensioenfonds:	Stichting Het nederlandse pensioenfonds;

Pensioengerechtigde: Degenen voor wie op grond van het pensioenreglement het pensioen is ingegaan;

Persoonsgegevens: Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare persoon.

## B. Klachtenregeling

1. In geval van een klacht kan een belanghebbende dit schriftelijk aan het pensioenfonds melden door een brief of email te sturen. De belanghebbende kan zijn klacht richten aan:

Postadres	Emailadres
Het nederlandse pensioenfonds	secretariaat@hnpf.nl
t.a.v. de directeur bestuursbureau	
Prins Mauritslaan 3	
1171 LP Badhoevedorp	

2. De directeur van het bestuursbureau is in eerste instantie bevoegd tot afhandeling van een ingediende klacht. Een klacht moet binnen zes weken na de gebeurtenis of het uitblijven van een reactie op een verzoek schriftelijk (per brief of email) worden gemeld.
3. De directeur verstuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een ontvangstbevestiging en binnen zes weken na ontvangst van de klacht geeft de directeur schriftelijk een antwoord op de klacht. Als de directeur meer tijd nodig heeft, meldt de directeur dat schriftelijk aan de belanghebbende. Indien de belanghebbende zes weken nadat de klacht is ontvangen geen antwoord (anders dan de ontvangstbevestiging) heeft ontvangen of meer tijd dan zes weken voor de beantwoording van de klacht is gevraagd, kan de belanghebbende zich rechtstreeks schriftelijk tot de klachten- en geschillencommissie wenden met een verzoek zoals omschreven in het vijfde lid.
4. De directeur beoordeelt de klacht naar redelijkheid en billijkheid en meldt zijn oordeel schriftelijk aan de belanghebbende. Daarbij vermeldt hij of er maatregelen zijn genomen vanwege de klacht.
5. Indien de klacht door de directeur niet of niet volledig terecht wordt bevonden, vermeldt hij de mogelijkheid om daartegen bezwaar te maken. In dat geval kan een belanghebbende binnen zes weken nadat de hij over de beslissing is geïnformeerd de klacht aan de klachten- en geschillencommissie voorleggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van belanghebbende de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. De belanghebbende kan zich schriftelijk tot de klachten- en geschillencommissie van het pensioenfonds wenden door een brief of email te sturen aan:

Postadres	Emailadres
Het nederlandse pensioenfonds	secretariaat@hnpf.nl
t.a.v. de Klachten- en geschillencommissie	
Postadres 85481	
3508 AL Utrecht	

6. De klachten- en geschillencommissie beoordeelt het bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit binnen zes weken na ontvangst schriftelijk mee aan de belanghebbende. Het bestuur ontvangt een afschrift van het besluit.
  
7. Indien een belanghebbende zich niet met het besluit van de klachten- en geschillencommissie kan verenigen, dan kan belanghebbende zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

## C. Geschillenregeling

### Algemeen

1. De geschillenregeling is bedoeld ter heroverweging van schriftelijke beslissingen van het pensioenfonds als gevolg waarvan tussen een belanghebbende en het pensioenfonds een geschil is gerezen.
2. De geschillenprocedure is uitsluitend van toepassing op de beslissingen van het pensioenfonds op grond van de statuten en reglementen van Het Nederlandse pensioenfonds en de pensioenreglementen van de collectiviteitkringen.

### Klachten- en geschillencommissie

3. Het bestuur benoemt drie onafhankelijke leden in een klachten- en geschillencommissie. Bij langdurige ontstentenis of belet van een lid van de klachten- en geschillencommissie is het bestuur bevoegd een plaatsvervanger te benoemen.
4. Geen lid van de klachten- en geschillencommissie kunnen zijn de personen die:
  - a. Persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben;
  - b. Als werkgever of werknemer betrokken zijn bij het geschil; of
  - c. Lid zijn van het bestuur, het (centraal) belanghebbendenorgaan, de raad van toezicht of zitting hebben in andere organen van het pensioenfonds.
5. De klachten- en geschillencommissie bestaat uit drie leden. De klachten- en geschillencommissie bepaalt in onderling overleg wie als voorzitter van de klachten- en geschillencommissie optreedt en wie als plaatsvervanger.
6. De voorzitter en de leden van de klachten- en geschillencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen na afloop van hun zittingsperiode telkens worden herbenoemd voor een nieuwe zittingsperiode van vier jaar. De klachten- en geschillencommissie hanteert daarbij een rooster van aftreden.
7. Gedurende de zittingsperiode kunnen de voorzitter en de leden van de klachten- en geschillencommissie, anders dan op eigen verzoek, door het bestuur van hun functie worden ontheven wegens een dringende reden. Een dringende reden is onder meer aanwezig, wanneer de voorzitter of een lid van de klachten- en geschillencommissie:
  - a. Wegens ziekte of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
  - b. Een ambt of betrekking aanvaard waardoor de onafhankelijkheid in gevaar kan komen;
  - c. Bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens een misdrijf is veroordeeld;
  - d. Bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
  - e. Het Nederlandschap of het actief en passief kiesrecht verliest.
8. Een medewerker van het bestuursbureau van het pensioenfonds treedt op als ambtelijk secretaris van de klachten- en geschillencommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachten- en geschillencommissie.

9. De taak van de ambtelijk secretaris bestaat onder meer uit het notuleren tijdens de (mondelinge) behandeling en het uitwerken van de beslissing van de klachten- en geschillencommissie.
10. De leden van de klachten- en geschillencommissie ontvangen een door het bestuur vastgestelde vergoeding voor de te verrichten werkzaamheden en een vergoeding voor de reiskosten.
11. De leden van de klachten- en geschillencommissie kwalificeren als verbonden personen van het pensioenfonds in de zin van de Gedragscode van het pensioenfonds en zijn verplicht geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen hen in deze functie ter kennis is gekomen en de hen bekend geworden informatie niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.

#### Geschillenprocedure

12. De belanghebbende kan zich bij een geschil schriftelijk tot de klachten- en geschillencommissie van het pensioenfonds wenden door een brief of email te sturen aan:

Postadres	Emailadres
Het nederlandse pensioenfonds	secretariaat@hnpf.nl
t.a.v. de Klachten- en geschillencommissie	
Postadres 85481	
3508 AL Utrecht	

13. Het geschilschrift dient binnen 6 weken nadat de beslissing is genomen waartegen het geschilschrift is gericht, ontvangen te zijn door het pensioenfonds.
14. De klachten- en geschillencommissie verstuurt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen zes weken na ontvangst van het geschilschrift geeft de klachten- en geschillencommissie haar oordeel ten aanzien van het geschil. Als de klachten- en geschillencommissie meer tijd nodig heeft om tot een oordeel te komen, informeert de klachten- en geschillencommissie de belanghebbende hierover, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
15. Indien het vermeende geschil niet tot de competentie van het pensioenfonds behoort of niet onder de toepassing van dit reglement is te scharen, verklaart de klachten- en geschillencommissie zich onbevoegd.
16. De geschillencommissie kan gewraakt worden op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
17. De klachten- en geschillencommissie en de ambtelijk secretaris mogen zich verschonen op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
18. Indien het bestuur van oordeel is dat wraking op grond van artikel C.16 redelijk is, alsook in geval van verschoning op grond van artikel C.17, zal voor de klachten- en geschillencommissie binnen een maand na de wraking of verschoning een ad hoc commissie worden aangewezen die een oordeel zal geven over het geschil. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk geïnformeerd, waarbij ook wordt meegedeeld dat de termijn om tot een oordeel te komen met een maand is uitgesteld.



19. De klachten- en geschillencommissie kan de belanghebbende en het pensioenfonds verzoeken om aanvullende vragen te beantwoorden en het geschil toe te lichten in een mondelinge behandeling. De belanghebbende mag zich (juridisch) laten bijstaan door een gemachtigde. De eventuele kosten hiervoor moet de belanghebbende zelf betalen.
20. Het oordeel van de Commissie is een zwaarwegend advies aan het bestuur van het pensioenfonds. Indien het oordeel herziening van het besluit inhoudt, dan heeft het bestuur de bevoegdheid om onder opgaaf van redenen het advies niet of gedeeltelijk op te volgen.
21. De klachten- en geschillencommissie maakt haar advies schriftelijk kenbaar aan de belanghebbende en het pensioenfonds.
22. Het bestuur neemt vervolgens binnen vier weken een besluit en informeert belanghebbende daarover. Indien met het besluit niet volledig aan het geschil wordt tegemoet gekomen, vermeldt het bestuur de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.

## D. Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende na het doorlopen van de klachten of geschillenprocedure zoals beschreven onder B en onder C van dit reglement nog steeds niet te tevreden is met de geboden oplossing, dan kan hij zijn onvrede schriftelijk voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. Het adres van de Ombudsman Pensioenen is:

### Postadres

Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN DEN HAAG  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

2. De Ombudsman Pensioenen is onafhankelijk en beoordeelt een klacht of geschil. Het pensioenfonds volgt het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, behalve wanneer het bestuur vindt dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
3. Indien de belanghebbende naar aanleiding van een klacht of geschil dat verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens van betrokkene door en/of ten behoeve van het Fonds, de klachten of geschillenprocedure heeft doorlopen en niet tevreden is over de uitkomst daarvan, kan de belanghebbende zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens voor de indiening van een klacht. De Ombudsman Pensioenen heeft in dergelijke gevallen geen bevoegdheid. Klachten kunnen digitaal worden ingediend via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens;  
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

## E. Inwerkingtreding en wijziging van de regeling

Deze klachten- en geschillenregeling is vastgesteld door het bestuur van Het nederlandse pensioenfonds op 31 augustus 2020.