

HN

PF

Klachtenregeling

Inhoudsopgave

1.	Begripsomschrijvingen	3
2.	Klachtenprocedure in eerste aanleg	5
3.	Klachtenprocedure in tweede aanleg (geëscaleerde klacht)	6
4.	Bezwaarprocedure klachtencommissie	7
5.	Geschilleninstantie Pensioenfondsen	9
6.	Inwerkingtreding en wijziging van de regeling.....	9

1. 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 een klacht heeft jegens het pensioenfonds;
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;
Geëscaleerde klacht	Klachten die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende zijn opgelost en die in tweede instantie intern worden behandeld;
Geschil:	a. een geschil ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder b. klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.
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:	Iedere uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder, wordt beschouwd als een klacht;

Klachtencommissie:	De klachtencommissie van het pensioenfonds bestaat uit drie onafhankelijke leden die door het bestuur worden benoemd en die het bezwaar op de afhandeling van een klacht van belanghebbenden beoordeelt;
Pensioenuitvoerder:	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.

2. Klachtenprocedure in eerste aanleg

1. Een belanghebbende kan een klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie van het fonds
2. Een klacht kan op één van de volgende manieren ingediend worden: door een email te sturen, te bellen of een brief sturen naar de uitvoeringsorganisatie.
3. Een belanghebbende geeft bij het indienen van een klacht aan waarom er sprake is van een klacht.
4. De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan belanghebbende.
5. De uitvoeringsorganisatie beoordeelt namens het fonds de klacht en deelt zijn gemotiveerde beslissing over de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mee aan de belanghebbende.
6. De uitvoeringsorganisatie kan belanghebbende om extra informatie vragen als dat nodig is voor de afhandeling van de klacht en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen, bedoeld in het vijfde lid, worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de uitvoerder.
7. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de belanghebbende is afgehandeld kan hij zich richten tot de directeur bestuursbureau.

3. Klachtenprocedure in tweede aanleg (geëscaleerde klacht)

1. In geval van een geëscaleerde 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
Het Nederlandse Pensioenfonds
t.a.v. de directeur bestuursbureau
Prins Mauritslaan 3
1171 LP Badhoevedorp

Emailadres
secretariaat@hnpf.nl

2. De directeur van het bestuursbureau is bevoegd tot afhandeling van een geëscaleerde 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 vier weken na ontvangst van de klacht geeft de directeur schriftelijk een antwoord op de klacht. Indien de belanghebbende vier weken nadat de klacht is ontvangen geen antwoord (anders dan de ontvangstbevestiging) heeft ontvangen of meer tijd dan vier weken voor de beantwoording van de klacht is gevraagd, kan de belanghebbende zich rechtstreeks schriftelijk tot de klachtencommissie 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 klachtencommissie 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.

4. Bezwaarprocedure klachtencommissie

Klachtencommissie

1. Het bestuur benoemt drie onafhankelijke leden in een klachtencommissie. Bij langdurige ontstentenis of belet van een lid van de klachtencommissie is het bestuur bevoegd een plaatsvervanger te benoemen.
2. Geen lid van de klachtencommissie kunnen zijn de personen die:
 - a. Persoonlijk belang bij de partijen hebben die betrokken zijn bij de klacht;
 - b. Als werkgever of werknemer betrokken zijn bij de klacht; of
 - c. Lid zijn van het bestuur, het (centraal) belanghebbendenorgaan, de raad van toezicht of zitting hebben in andere organen van het pensioenfonds.
3. De klachtencommissie bestaat uit drie leden. De klachtencommissie bepaalt in onderling overleg wie als voorzitter van de klachtencommissie optreedt en wie als plaatsvervanger.
4. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie 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 klachtencommissie hanteert daarbij een rooster van aftreden.
5. Gedurende de zittingsperiode kunnen de voorzitter en de leden van de klachtencommissie, 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 klachtencommissie:
 - 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 Nederlanderschap of het actief en passief kiesrecht verliest.
6. Een medewerker van het bestuursbureau van het pensioenfonds treedt op als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.
7. De taak van de ambtelijk secretaris bestaat onder meer uit het notuleren tijdens de (mondelijke) behandeling en het uitwerken van de beslissing van de klachtencommissie.
8. De leden van de klachtencommissie ontvangen een door het bestuur vastgestelde vergoeding voor de te verrichten werkzaamheden en een vergoeding voor de reiskosten.
9. De leden van de klachtencommissie 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 de klacht noodzakelijk is.

Bezwaarprocedure

10. Indien de klacht door de directeur niet of niet volledig terecht wordt bevonden, vermeldt hij de mogelijkheid om daartegen bezwaar te maken. De belanghebbende kan zich bij een bezwaar schriftelijk tot de klachtencommissie van het pensioenfonds wenden door een brief of email te sturen aan:

Postadres	Emailadres
Het Nederlandse Pensioenfonds	secretariaat@hnpf.nl
t.a.v. de Klachtencommissie	
Prins Mauritslaan 3	
1171 LP Badhoevedorp	

11. Het bezwaarschrift dient binnen 6 weken nadat de beslissing is genomen waartegen het bezwaar is gericht, ontvangen te zijn door het pensioenfonds. 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.
12. De klachtencommissie verstuurt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift geeft de commissie haar oordeel ten aanzien van de klacht.
13. Indien de klacht niet tot de competentie van het pensioenfonds behoort of niet onder de toepassing van dit reglement is te scharen, verklaart de klachtencommissie zich onbevoegd.
14. De klachtencommissie kan gewraakt worden op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken.
15. De klachtencommissie en de ambtelijk secretaris mogen zich verschonen op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken.
16. Indien het bestuur van oordeel is dat wraking op grond van lid 14 redelijk is, alsook in geval van verschoning op grond van lid 15, zal voor de klachtencommissie binnen een maand na de wraking of verschoning een ad hoc commissie worden aangewezen die een oordeel zal geven over de klacht. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk geïnformeerd, waarbij ook wordt meegedeeld dat de termijn om tot een oordeel te komen met een maand is uitgesteld.
17. De klachtencommissie kan de belanghebbende en het pensioenfonds verzoeken om aanvullende vragen te beantwoorden en de klacht 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.
18. 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 opgave van redenen het advies niet of gedeeltelijk op te volgen.

19. De klachtencommissie maakt haar advies schriftelijk kenbaar aan de belanghebbende en het pensioenfonds.
20. Het bestuur neemt vervolgens binnen vier weken een besluit en informeert belanghebbende daarover. Indien met het besluit niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, vermeldt het bestuur de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds of aan de burgerlijke rechter.
21. 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 interne klachtenprocedure 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. Klachten kunnen digitaal worden ingediend via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens; www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

5. Geschilleninstantie Pensioenfonds

1. Indien de belanghebbende na het doorlopen van de interne klachtenprocedure zoals beschreven onder artikel 2, 3 en 4 van dit reglement nog steeds niet tevreden is met de geboden oplossing, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP). Dit is kosteloos. GIP is door de overheid aangewezen als officiële geschilleninstantie voor pensioenfonds.

GIP gegevens:

Geschilleninstantie Pensioenfonds
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
E-mail: info@gipcontact.nl
Website: www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl

2. GIP behandelt alleen geschillen tussen deelnemers en het pensioenfonds. Het is daarbij belangrijk dat het geschil gaat over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement.
3. Een deelnemer kan pas naar GIP als de interne klachtenprocedure doorlopen is. Tenzij het doorlopen van de interne klachtenprocedure langer dan tien weken duurt na de ontvangstbevestiging of langer dan twaalf weken na het indienen van de klacht. De termijn kan worden verlengd met de extra dagen die het kost om informatie te ontvangen van de deelnemer.

6. Inwerkingtreding en wijziging van de regeling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van Het Nederlandse Pensioenfonds op 20 december 2023 en treedt in werking op 1 januari 2024.

Postbus 85481
3508 AL Utrecht

HN
PF