

Klachten- en geschillenreglement

Stichting IFF Pensioenfonds

1 juli 2023

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1. Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2. Geschillenprocedure	3
Artikel 3. Klachtenprocedure	5
Artikel 4. Gerechtelijke procedures	5
Artikel 5. Kosten	5
Artikel 6. Inwerkingtreding regeling	6

REGELING KLACHTEN EN GESCHILLEN STICHTING IFF PENSIOENFONDS

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van Statuten en reglementen de Stichting IFF Pensioenfonds van toepassing. In aanvulling op dit reglement gelden de volgende begripsomschrijvingen.

Belanghebbende:	De persoon ((gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigden) die rechten kan ontlenen of redelijkerwijs meent te kunnen ontlenen aan de statuten en reglementen van het fonds.
Geschil:	Een geschil dat is ontstaan na de gehele of de gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van de pensioenregeling. Onder een geschil in de zin van deze regeling wordt niet verstaan een geschil dat betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende in het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies) of het verantwoordingsorgaan.
Klacht:	Een uiting van ongenoegen door een belanghebbende over de wijze waarop de belanghebbende (zonder dat hij in zijn rechten is geschaad) door het fonds behandeld is of zich behandeld voelt. Onder een klacht in de zin van deze regeling wordt niet verstaan een klacht die betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende in het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies) of het verantwoordingsorgaan.
Ombudsman:	De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.
Uitvoeringsorganisatie:	De organisatie die in opdracht van het fonds de statuten en reglementen van het fonds uitvoert. Deze organisatie is Blue Sky Group B.V.
Verantwoordingsorgaan:	Het verantwoordingsorgaan van het fonds.

Artikel 2. Geschillenprocedure

Eerste fase: behandeling van een geschil door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot het fonds te wenden met een geschil.
2. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt het geschil en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende. De uitvoeringsorganisatie stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van het geschil.
3. De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van vier weken schriftelijk geïnformeerd.
4. Indien het geschil daarmee niet naar tevedenheid van belanghebbende is afgehandeld, stelt de uitvoeringsorganisatie het bestuur in kennis van het geschil en de achtergronden.
5. Het bestuur kan dan ingrijpen om het geschil op te lossen. Dit laat overlet de mogelijkheid van belanghebbende om direct, conform het hierna volgende artikel, een gemotiveerd bezwaarschrift in te dienen.

Tweede fase: behandeling van een geschil door het bestuur

6. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te wenden. De belanghebbende richt zijn bezwaarschrift aan het bestuur:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 - binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.Het bestuur stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van het bezwaarschrift.
7. Het bestuur onderzoekt het bezwaarschrift en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door (een afvaardiging van) het bestuur. De belanghebbende is gerechtigd zich in de hoorzitting te laten bijstaan door een juridisch adviseur of deskundige. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden.
8. Na afronding van het onderzoek en binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van het geschil genomen worden. Indien niet volledig aan de bezwaren van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, wijst het bestuur in zijn oordeel op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman of aan de civiele rechter.
9. De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal drie maanden worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van drie maanden schriftelijk geïnformeerd.

Derde fase: behandeling van een geschil door de Ombudsman

10. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan hij zich wenden tot de Ombudsman.
11. Het fonds verleent medewerking aan het onderzoek van de Ombudsman en verstrekt aan hem de gegevens en inlichtingen waarom hij het fonds heeft verzocht.
12. Het fonds volgt het advies van de Ombudsman op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.
13. In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de Ombudsman, stelt het bestuur de belanghebbende en de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
14. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur en zich niet wil wenden tot de Ombudsman, kan hij beroep instellen bij de civiele rechter of een arbitragecommissie.

Vierde fase: behandeling van een geschil door de civiele rechter of een arbitragecommissie

15. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de afhandeling van het geschil door het bestuur of in het advies van de Ombudsman, kan hij beroep instellen bij de civiele rechter of een arbitragecommissie.
16. Het fonds conformeert zich aan de uitspraak van de civiele rechter of de arbitragecommissie.

Artikel 3. Klachtenprocedure

Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich telefonisch of schriftelijk tot het fonds te wenden met een klacht.
2. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende. De uitvoeringsorganisatie stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van de klacht.
3. De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van vier weken door de uitvoeringsorganisatie schriftelijk geïnformeerd.

Tweede fase: behandeling van een klacht door het bestuur

4. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerde klachtbrief tot het bestuur te wenden. De belanghebbende richt zijn klachtbrief aan het bestuur:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 - binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.

Het bestuur stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van de klachtbrief.

5. Het bestuur onderzoekt de klacht en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door (een afvaardiging van) het bestuur. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden.
6. Na afronding van het onderzoek en binnen drie maanden na ontvangst van de klachtbrief, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen zijn.
7. De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal drie maanden worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover door het bestuur vóór het aflopen van de eerste termijn van drie maanden schriftelijk geïnformeerd.
8. Indien belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan hij zich wenden tot de Ombudsman.

Artikel 4. Gerechtelijke procedures

1. Het fonds neemt geen geschil of klacht in behandeling waarover de belanghebbende op grond van de Pensioenwet reeds een vordering tegen het fonds heeft ingesteld bij de kantonrechter.
2. Het fonds beëindigt de behandeling van een lopend geschil of een lopende klacht zodra de belanghebbende op grond van de Pensioenwet een vordering tegen het fonds bij de kantonrechter instelt.

Artikel 5. Kosten

1. Het fonds brengt voor de behandeling van een geschil of klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende in het kader van deze geschillen- of klachtenprocedure maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor rekening van belanghebbende.
3. In bijzondere situaties kan het bestuur een afwijkende regeling treffen.

Artikel 6. Inwerkingtreding regeling

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014 en is voor het laatst gewijzigd per 1 juli 2023

