

Klachten- en geschillenreglement

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2	Klachtenprocedure	4
Artikel 3	Behandeling van een geschil door de Geschilleninstantie	6
Artikel 4	Gerechtelijke procedures	7
Artikel 5	Kosten	8
Artikel 6	Inwerkingtreding regeling	8
Informatie, contact		9

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 aanspraak-gerechtigden) die rechten kan ontnemen of redelijkerwijs meent te kunnen ontnemen aan de statuten en reglementen van het fonds.

Geschil:

Een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, die niet in onderling overleg tussen fonds en belanghebbende is opgelost of een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

Klacht:

Elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende, gericht aan het fonds. 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.

Geschilleninstantie:

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen te Utrecht.

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. Klachtenprocedure**Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie**

- 1** Een belanghebbende dient zich telefonisch, schriftelijk of per e-mail tot het fonds te wenden met een klacht.
- 2** De uitvoeringsorganisatie bevestigt de ontvangst van de klacht en bericht de belanghebbende binnen twee weken na ontvangst van de klacht binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld. De belanghebbende ontvangt daarbij een link naar het klachten- en geschillenreglement op de website van het fonds.
- 3** De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende.
- 4** Indien de uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, vraagt zij deze informatie op bij de belanghebbende en informeert belanghebbende over de termijn voor beantwoording. De in lid 2 vermelde termijn van vier weken vangt in dat geval aan bij ontvangst van de opgevraagde informatie.

- 5 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

- 6 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.

- 7 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.
- 8 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.

- 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 door het bestuur vóór het aflopen van de eerste termijn van drie maanden schriftelijk geïnformeerd.
- 10 Indien belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur en de klacht betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement, kan hij zich wenden tot de Geschilleninstantie of beroep instellen bij de civiele rechter. De belanghebbende wordt over deze beroepsmogelijkheden geïnformeerd door het fonds, onder vermelding van de geldende termijnen en de adresgegevens.
- 11 Het fonds legt de afhandeling van de klacht vast in de klachtenadministratie.

Artikel 3. Behandeling van een geschil door de Geschilleninstantie

- 1 Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur en de klacht betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement, kan hij zich wenden tot de Geschilleninstantie.
- 2 Klachten die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement kunnen vanaf 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging bedoeld in artikel 2 lid 2 van dit reglement, of 12 weken vanaf het indienen van de klacht rechtstreeks voorgelegd worden aan de Geschilleninstantie.
- 3 Het fonds verleent medewerking aan het onderzoek van de Geschilleninstantie en verstrekt aan de Geschilleninstantie de gegevens en inlichtingen waarom de Geschilleninstantie verzoekt.

- 4 Het fonds volgt een bindende uitspraak van de Geschilleninstantie op. Indien een belanghebbende zich niet kan vinden in een bindende uitspraak van de Geschilleninstantie kan hij in beroep gaan bij de Commissie van Beroep van de Geschilleninstantie.
- 5 Het fonds volgt een niet-bindende uitspraak van de Geschilleninstantie op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.
- 6 In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van de niet-bindende uitspraak van de Geschilleninstantie, stelt het bestuur de belanghebbende en de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Artikel 4. Gerechtelijke procedures

- 1 Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de afhandeling van het geschil door het bestuur of in de niet-bindende uitspraak van de Geschilleninstantie, kan hij beroep instellen bij de civiele rechter.
- 2 Het fonds conformeert zich aan de uitspraak van de civiele rechter.
- 3 Het fonds neemt geen klacht in behandeling waarover de belanghebbende op grond van de Pensioenwet reeds een vordering tegen het fonds heeft ingesteld bij de kantonrechter.
- 4 Het fonds beëindigt de behandeling van 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 klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
- 2 De kosten die de belanghebbende in het kader van deze klachten- en geschillenprocedure 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 8 maart 2024.

Meer informatie

De uitvoering van uw pensioenregeling is in handen van Blue Sky Group. Daar kunt u terecht als u vragen hebt over deze brochure of andere pensioenonderwerpen.

U kunt bellen of e-mailen, maar ook langskomen voor een persoonlijk gesprek.

Contact

Stichting IFF Pensioenfonds
Postbus 123 | 1180 AC Amstelveen
Prof. E.M. Meijerslaan 1 | 1183 AV Amstelveen
E iffpensioenfonds@blueskygroup.nl
T 020 426 62 60