

## Klachtenreglement SPNG

### Niet tevreden met het fonds: wat kunt u doen?

SPNG doet zijn best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan hoort het fonds graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

### 1. Definities: wat betekenen deze woorden?

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Uitvoeringsorganisatie | AZL N.V. te Heerlen, de organisatie die zorgt voor de administratie van het fonds;                                                                                                                                                                   |
| b. belanghebbende         | degene die een klacht mag indienen bij het fonds; dat is de deelnemer, (oud)deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds; |
| c. klacht                 | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het fonds;                                                                                                                                                                         |
| d. geschil                | een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht door het fonds of door termijnoverschrijding bij de afhandeling van een klacht;                                                                                          |
| e. het fonds              | Stichting Pensioenfonds voor de Nederlandse Groothandel;                                                                                                                                                                                             |
| f. bestuur                | het bestuur van het fonds                                                                                                                                                                                                                            |
| g. geschilleninstantie    | de door de Minister voor Armoedebelid, Participatie en Pensioenen aangewezen instantie tot beslechting van geschillen zoals bedoeld in artikel 48c van de Pensioenwet.                                                                               |

### 2. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat het fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- |                                                |                                              |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| • het contactformulier op de website gebruiken | <a href="http://www.spng.nl">www.spng.nl</a> |
| • een e-mail sturen naar                       | <a href="mailto:spng@azl.eu">spng@azl.eu</a> |
| • bellen naar                                  | 088-1162445                                  |
| • een brief sturen naar                        | SPNG<br>Postbus 4471<br>6401 CZ HEERLEN      |

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft.

De uitvoeringsorganisatie van het fonds bevestigt de ontvangst van een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, maar uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze wordt

ingediend. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie ook later afgehandeld.

### **3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?**

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Als de uitvoeringsorganisatie niet binnen 10 weken na de ontvangstbevestiging of 12 weken na het indienen van uw klacht, inhoudelijk op uw klacht reageert kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen of de bevoegde rechter.

### **4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?**

Dan kunt u dat aangeven bij de klachtencommissie van het fonds. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent. U kunt:

- |                                                |                                                                          |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| • het contactformulier op de website gebruiken | <a href="http://www.spng.nl">www.spng.nl</a>                             |
| • een e-mail sturen naar                       | <a href="mailto:klachtencommissie@spng.nl">klachtencommissie@spng.nl</a> |
| • een brief sturen naar                        | SPNG<br>Bezuidenhoutseweg 12<br>2594 AV DEN HAAG                         |

U krijgt binnen 1 week een bericht van de klachtencommissie dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. De klachtencommissie beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen.

De klachtencommissie bestaat uit twee bestuursleden en een externe pensioendeskundige (de voorzitter). De externe pensioendeskundige is geen medewerker van de uitvoeringsorganisatie. De leden van de klachten- en geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit. De klachtencommissie wordt bijgestaan door het bestuursbureau van het fonds dat optreedt als secretaris.

### **5. Wat doet de klachtencommissie?**

De klachtencommissie geeft binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht.

Als de commissie onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. U ontvangt dan een tussenbericht waarin een termijn wordt genoemd waarbinnen u het oordeel van de klachtencommissie wel ontvangt.

De klachtencommissie kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

De klachtencommissie laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie.

Als de klachtencommissie niet binnen 12 weken na het indienen van uw klacht, inhoudelijk op uw klacht reageert, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

#### **6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?**

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- de Ombudsman Pensioenen;
- de Geschilleninstantie Pensioenfondsen;
- de burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen en de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

##### **Ombudsman Pensioenen**

Postbus 93560, 2509 AN DEN HAAG  
info@ombudsmanpensioenen.nl  
tel: 070 349 9620  
www.ombudsmanpensioenen.nl

##### **Geschilleninstantie Pensioenfondsen**

Varrolaan 126, 3584 BW UTRECHT  
tel: 085 049 2030  
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Als u het niet eens bent met het besluit van het fonds na het advies van de Ombudsman of het oordeel van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

#### **7. Neemt het fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen of de Geschilleninstantie Pensioenfondsen over?**

##### *Ombudsman Pensioenen*

Het bestuur van het fonds neemt zorgvuldig kennis van het advies van de ombudsman. Over het advies van de ombudsman wordt u door het fonds geïnformeerd. Als het bestuur het advies van de ombudsman niet (volledig) overneemt wordt dit duidelijk gemotiveerd aan u toegelicht.

##### *Geschilleninstantie Pensioenfondsen*

Bij de geschilleninstantie Pensioenfondsen kunt u kiezen uit een bindend advies of een advies.

- U kiest voor bindend advies. Het advies van de geschilleninstantie is in dat geval bindend voor het fonds. Het fonds brengt u op de hoogte van de gevolgen van het advies voor u;
- U kiest voor advies. Over het advies van de geschilleninstantie wordt u door het fonds geïnformeerd. Als het bestuur het advies niet (volledig) overneemt, wordt dit duidelijk gemotiveerd aan u toegelicht.

### **8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en klachtencommissie naar?**

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels
- de statuten en reglementen van het fonds
- de normen van een beheerste en integere bedrijfsvoering, evenwichtigheid en de redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie nemen uw klacht níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al bij de Ombudsman Pensioenen, de rechter of de geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

### **9. Wie betaalt de kosten?**

Het fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

### **10. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?**

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 januari 2024 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.

Dit reglement wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast, volgens de benodigde advies- en goedkeuringsprocedures, indien van toepassing.