

Reglement klachten- en geschillenprocedure

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Dit reglement verstaat onder:

SPNG	:	de "Stichting Pensioenfonds voor de Nederlandse Groothandel", gevestigd te Den Haag;
bestuur	:	het bestuur van SPNG;
secretariaat	:	het secretariaat van SPNG gevestigd te Den Haag,
administrateur	:	AZL NV, gevestigd te Heerlen. Telefonisch bereikbaar op 045 – 576 36 87 elke werkdag van 8:30 tot 17:00 uur, per e-mail bereikbaar via spng@azl.eu , of per post Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen;
statuten	:	de statuten van SPNG;
pensioenreglement	:	de pensioenreglementen van SPNG;
belanghebbende	:	de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerd, (gewezen) partner of nagelaten betrekking van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerd rechten kan ontleen aan de statuten en het pensioenreglement;
werkgever	:	een bij SPNG aangesloten werkgever;
klacht	:	een klacht over de uitvoering van de statuten en/of het pensioenreglement;
geschil	:	een geschil betreffende een besluit van bestuur, niet zijnde een besluit van algemene strekking.

Artikel 2. Klachtenprocedure

1. *Klachtenregeling*
Een belanghebbende of werkgever heeft het recht om bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van de statuten en/of het pensioenreglement. De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.
2. *Behandeling van de klacht*
De klacht wordt als volgt behandeld.
 - a. De administrateur registreert de klacht en stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen die termijn kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
 - b. De klacht wordt in beginsel afgehandeld binnen vier weken na de dag van ontvangst door de administrateur. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager en het secretariaat mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn van maximaal vier weken wordt vermeld.

- c. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader schriftelijk toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- d. De beslissing van de administrateur dient te berusten op een toereikend onderzoek naar de klacht, dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan en deugdelijk gemotiveerd te zijn.
- e. De beslissing van de administrateur bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- f. Indien wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- g. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk door de administrateur aan klager en het secretariaat meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
- h. De administrateur rapporteert periodiek aan het secretariaat over de status van de afghandelde en de nog in behandeling zijnde klachten.

3. *Beroep op het bestuur*

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld.

Klager dient alsdan binnen vier weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk aan het secretariaat te verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek dient een zo duidelijk mogelijke omschrijving te bevatten van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.

Het secretariaat deelt aan klager mee binnen welke termijn het bestuur de klacht naar verwachting zal beoordelen. Deze termijn zal in beginsel maximaal 12 weken bedragen. Het bestuur geeft een schriftelijk, gemotiveerd oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Het bestuur deelt zijn besluit schriftelijk en met redenen omkleed mee aan klager.

4. *Beroep op de Ombudsman Pensioenen door een belanghebbende*

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager (niet zijnde een werkgever) het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld, samen met de adresgegevens van de Ombudsman Pensioenen.

De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van de statuten en het pensioenreglement.

De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de klager en het bestuur ter kennis brengt. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het SPNG klager en Ombudsman daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:

- a. klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
- b. hem bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.

5. *Beroep op geschillencommissie door werkgever*

Indien het een klacht van een werkgever betreft, het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt en de werkgever het hiermee niet eens is, heeft de werkgever het recht de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur schriftelijk aan de werkgever meegedeeld.

6. De in lid 5 en 6 bedoelde geschillenprocedure is nader uitgewerkt in artikel 3, 4 en 5 van dit reglement.

Artikel 3. Geschillenprocedure

1. *Geschillen*
Alle geschillen betreffende bestuursbesluiten, niet zijnde bestuursbesluiten van algemene strekking, worden onderworpen aan het oordeel van de geschillencommissie.
2. *Wijze van aanhangig maken van het geschil*
 - a. Indien een belanghebbende of een werkgever een geschil aan de geschillencommissie wenst voor te leggen, dient hij/zij dit binnen vier weken nadat het betwiste bestuursbesluit schriftelijk kenbaar is gemaakt schriftelijk aan het secretariaat te melden.
 - b. Deze melding dient vergezeld te gaan van een gemotiveerd bezwaarschrift tegen het betwiste bestuursbesluit.
 - c. Het secretariaat zal binnen tien dagen een ontvangstbevestiging zenden en er voor zorg dragen dat de geschillenprocedure binnen vier weken in gang wordt gezet.
 - d. Het bestuur zal er voor zorgen dat een termijn van 6 weken nadat de procedure is opgestart een verweerschrift wordt opgesteld.
 - e. Het bestuur is verplicht een afschrift van het bestuursbesluit waartegen het bezwaarschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan de geschillencommissie te zenden, hetgeen kan geschieden bij de toezending van het voornoemde verweerschrift.
3. *Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie*
De geschillencommissie bestaat uit twee leden. Eén lid wordt benoemd door de werkgeversleden in het bestuur; het andere lid door de werknemersleden in het bestuur. Een lid wordt benoemd voor een periode van 3 jaar en kan worden herbenoemd. De twee leden van de geschillencommissie zullen in onderling overleg de taken verdelen.

Artikel 4. Werkwijze geschillencommissie

1. De geschillencommissie doet aan de hand van het in artikel 3, lid 2, bedoelde bezwaarschrift en verweerschrift onderzoek naar het geschil.
2. De geschillencommissie kan besluiten nadere gegevens aan partijen te vragen en aanvullend hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. De geschillencommissie kan tevens besluiten getuigen op te roepen.
3. Partijen kunnen besluiten zich in het geschil te laten bijstaan dan wel te laten vertegenwoordigen door raadslieden. De eventuele kosten van deze vertegenwoordiging worden door de desbetreffende partij zelf gedragen.
4. De leden van de geschillencommissie zijn verplicht hetgeen hun in deze functie ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.
5. De kosten van het geschil worden door SPNG gedragen, tenzij de geschillencommissie besluit dat deze kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de partij komen die het geschil aanhangig heeft gemaakt.

Artikel 5. Beslissing van de geschillencommissie

1. De geschillencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en zijn ondertekend door beide commissieleden. De beslissing van de geschillencommissie wordt schriftelijk aan beide partijen medegedeeld.
2. Partijen aanvaarden de beslissing van de geschillencommissie in beginsel als een hen bindend advies, zulks echter met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.

Artikel 6. Voorzieningen en vergoedingen geschillencommissie

1. De leden van de geschillencommissie ontvangen in beginsel dezelfde kostenvergoeding (vacatiegelden en reiskosten) als bestuursleden.

In voorkomende gevallen kan het bestuur besluiten dat een andere vergoedingsregeling wordt toegekend.

2. SPNG zal vergaderfaciliteiten beschikbaar stellen aan de geschillencommissie.

Artikel 7. Beroep bij de rechter

1. Indien een van beide partijen zich door de beslissing van de geschillencommissie onevenredig zwaar benadeeld acht én bovendien door die beslissing aantoonbaar substantieel financieel wordt getroffen, kan deze het geschil aan de bevoegde rechter voorleggen.
2. Het voorleggen aan de rechter dient te geschieden binnen 8 weken nadat de geschillencommissie haar beslissing schriftelijk heeft kenbaar gemaakt. De partij die het geschil aan de rechter voorlegt dient dit vooraf schriftelijk te melden aan de andere partij.
3. De partij die het geschil aan de rechter voorlegt draagt altijd de griffiekosten van de gerechtelijke procedure.

Artikel 8. Wijziging reglement klachten- en geschillenprocedure

Dit reglement kan na advies van het verantwoordingsorgaan worden gewijzigd of aangevuld bij besluit van het bestuur.

Artikel 9. Inwerkingtreding reglement

Dit reglement is vastgesteld bij bestuursbesluit van 14 juli 2013 en treedt per direct in werking.