

SPNG doet er alles aan om uw pensioenregeling op de juiste wijze uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u minder tevreden bent over de manier waarop u door het pensioenfonds behandeld bent, of dat u het niet eens bent met een beslissing van het pensioenfonds. Neem in dat geval contact met ons op.

Normaal gesproken lossen we de problemen in goed overleg met u op. Maar lukt dat niet, dan kunt u gebruik maken van onze interne klachten- of geschillenprocedure. In de Interne klachtenprocedure en de Interne geschillenprocedure staat beschreven welke stappen u kunt ondernemen.

Interne geschillenprocedure voor Stichting Pensioenfonds voor de Nederlandse Groothandel (SPNG) per 18 april 2019

Artikel 1. Wat bedoelen we met bepaalde begrippen?

De begrippen die in het Pensioenreglement 2013 staan, zijn ook van toepassing op de Interne geschillenprocedure. In aanvulling daarop worden in dit reglement ook nog de volgende begrippen gebruikt:

Pensioenfonds	Stichting Pensioenfonds voor de Nederlandse Groothandel
Geschillencommissie	De commissie die uw beroep behandelt na afwijzing van een ingediend bezwaar
Bezwaar	U bent het niet eens met de uitleg van het pensioenreglement of met een beslissing van het pensioenfonds over de hoogte van uw pensioenaanspraak of pensioenrecht
Beroep	U bent het niet eens met een beslissing op uw bezwaar

Artikel 2. Welke aanspreekvorm gebruiken we?

We spreken u in dit reglement zoveel mogelijk persoonlijk aan met 'u' of 'uw'. Waar 'we', 'wij' of 'ons' in de tekst staat, bedoelen we het pensioenfonds.

Artikel 3. Bezwaar

3.1 Wanneer kunt u bezwaar maken?

U kunt bezwaar maken als één van de volgende situaties op u van toepassing is:

- U bouwt op dit moment pensioen bij ons op.
- U heeft vroeger pensioen bij ons opgebouwd en heeft uw pensioen niet overgedragen naar een andere pensioenuitvoerder.
- U krijgt van ons pensioen.
- U denkt een recht op pensioen bij ons te hebben.

3.2 Waar kunt u bezwaar tegen maken?

U kunt bezwaar maken als u het niet eens bent:

- met de uitleg van het pensioenreglement door het pensioenfonds of
- met een beslissing van het pensioenfonds waardoor u niet krijgt waarop u recht denkt te hebben.

Dit betekent dat u geen bezwaar kunt maken tegen een beslissing die voor een groep of meer groepen belanghebbenden gevolgen heeft. Een voorbeeld van een dergelijke beslissing is de beslissing om de pensioenen niet of minder dan volgens de ambitie te indexeren.

3.3. Hoe maakt u uw bezwaar kenbaar?

U kunt uw bezwaar maken door een brief naar het pensioenfonds te sturen. Het adres is:

SPNG

Bestuursbureau

Bezuidenhoutseweg 12

2594 AV DEN HAAG

U kunt uw bezwaar ook per e-mail naar het pensioenfonds sturen naar het e-mailadres: geschil@spng.nl.

3.4 Wanneer krijgt u een reactie op uw bezwaar?

U krijgt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging van uw bezwaar. Binnen zes weken nadat we uw bezwaar hebben ontvangen, neemt het pensioenfonds een beslissing over uw bezwaar. Over onze beslissing informeren wij u per brief. In deze brief leggen wij u ook de argumenten voor onze beslissing uit.

Artikel 4. Beroep

4.1 Wie kan in beroep gaan?

Als u het niet eens bent met de beslissing op uw bezwaar, dan kunt u in beroep gaan.

4.2 Hoe gaat u in beroep?

Uw beroep stuurt u per brief aan de Geschillencommissie. Het adres is:

SPNG

Geschillencommissie

Bezuidenhoutseweg 12

2594 AV DEN HAAG

Uw beroep kunt u ook per e-mail aan de commissie sturen naar het e-mailadres:

geschillencommissie@spng.nl.

In deze brief of e-mail kunt u de reden(en) aangeven waarom u het niet eens bent met onze beslissing over uw bezwaar. U dient uw beroep binnen zes weken na onze beslissing aan de commissie te sturen.

4.3 Wie zitten in de Geschillencommissie?

In de Geschillencommissie zit één bestuurslid van het pensioenfonds en twee externen. De voorzitter is een deskundige van buiten het pensioenfonds.

Als een lid van de commissie vanuit een andere rol betrokken is bij uw beroep of een persoonlijk belang heeft bij uw beroep kan hij/zij uw beroep niet behandelen. Een ander lid zal dan in zijn/haar plaats in de Geschillencommissie komen.

Wat er in de commissie wordt besproken, delen de leden niet met de overige bestuursleden en ook niet met u.

4.4 Hoe wordt uw beroep behandeld?

De Geschillencommissie vraagt aan de personen betrokken bij de totstandkoming van de beslissing op het bezwaar waartegen u beroep heeft ingesteld een schriftelijke reactie op het beroep. Binnen zes weken moet deze reactie zijn gegeven. Deze reactie dient per brief of e-mail te worden gegeven.

Vervolgens stuurt de Geschillencommissie binnen twee weken deze reactie aan u. Daarbij geeft de commissie aan hoe de commissie het beroep verder wil behandelen.

- Hoorzitting
- Schriftelijke behandeling

Wil de commissie een hoorzitting?

Dan kunt u mondeling aan de Geschillencommissie toelichten. Ook zal een van de personen betrokken bij de totstandkoming van de beslissing op het bezwaar waartegen u beroep heeft ingesteld de reactie op uw bezwaar toelichten.

Een hoorzitting vindt plaats binnen vier weken nadat u door de commissie bent uitgenodigd.

De commissie neemt alle ontvangen informatie mee, beoordeelt deze en neemt op basis hiervan zelfstandig en binnen twee maanden een besluit. De commissie informeert u over haar beslissing per brief. In deze brief legt zij ook uit waarom zij deze beslissing heeft genomen.

Wil de commissie een schriftelijke reactie?

Dan kunt u per brief of e-mail een reactie geven op het advies dat de personen betrokken bij de totstandkoming van de beslissing op het bezwaar waartegen u beroep heeft ingesteld hebben gegeven. Deze reactie moet u binnen vier weken aan de commissie sturen. Dat kan per brief of via e-mail.

Vervolgens vraagt de commissie de personen betrokken bij de totstandkoming van de beslissing op het bezwaar waartegen u beroep heeft ingesteld nog één keer om op uw reactie te reageren. Daarvoor geeft de commissie zes weken de tijd.

De commissie neemt alle ontvangen informatie mee, beoordeelt deze en beslist op basis hiervan zelfstandig en binnen twee maanden. De commissie informeert u over haar beslissing per brief. In deze brief legt zij ook uit waarom zij deze beslissing heeft genomen.

4.5 Is de uitspraak van de Geschillencommissie bindend?

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor het pensioenfonds. Voor u blijft het mogelijk om na de uitspraak uw zaak voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.