

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 klachtenprocedure voor Stichting Pensioenfonds 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 klachtenprocedure. In aanvulling daarop worden in dit reglement ook nog de volgende begrippen gebruikt:

Pensioenfonds	Pensioenfonds voor de Nederlandse Groothandel (SPNG)
Klachtencommissie	De commissie die uw beroep behandelt
Klacht	U bent niet tevreden over de manier waarop u door het pensioenfonds bent behandeld of geïnformeerd
Beroep	U bent het niet eens met de reactie op uw klacht

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. Klacht

3.1 Wie kan klagen?

U kunt een klacht indienen 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 Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent

- met de manier waarop u door het pensioenfonds bent behandeld.
- met de manier waarop u door het pensioenfonds bent geïnformeerd.

3.3. Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht in brief naar het pensioenfonds sturen. Het adres is:

SPNG
Bestuursbureau
Bezuidenhoutseweg 12
2594 AV DEN HAAG

U kunt uw klacht ook per e-mail naar het pensioenfonds sturen. Het e-mailadres is: klacht@spng.nl.

3.4 Wanneer krijgt u een reactie op uw klacht?

U krijgt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging van uw klacht. Binnen vier weken nadat we uw klacht hebben gekregen, krijgt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. Misschien vragen wij u om meer informatie, voordat we een beslissing kunnen nemen over uw klacht.

Onze reactie krijgt 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?

Het kan zijn dat u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht. U kunt dan een reactie sturen naar de Klachtencommissie. Dit heet in officiële termen dat je in beroep gaat.

4.2 Hoe gaat u in beroep?

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

SPNG

Klachtencommissie

Bezuidenhoutseweg 12

2594 AV DEN HAAG

Uw beroep kunt u ook per e-mail aan de Klachtencommissie sturen. Het e-mailadres is: klachtencommissie@spng.nl.

In deze brief of e-mail kunt u de reden(en) aangeven waarom u het niet eens bent met onze beslissing. U dient uw beroep binnen zes weken nadat u onze reactie op uw klacht heeft gekregen aan de commissie te sturen.

4.3 Wie zit er in de Klachtencommissie?

In de Klachtencommissie zitten vier bestuursleden van het pensioenfonds.

4.4 Hoe wordt uw beroep behandeld?

De Klachtencommissie vraagt de personen betrokken bij de totstandkoming van de beslissing op het bezwaar waartegen u beroep heeft ingesteld om een advies over het beroep. Binnen twee weken dienen de personen betrokken bij de totstandkoming van de beslissing op het bezwaar waartegen u beroep heeft ingesteld hun advies te geven. Deze reactie dient per brief of e-mail worden gegeven.

Vervolgens stuurt de Klachtencommissie binnen twee weken deze reactie aan u. Daarbij geeft de commissie aan hoe de Klachtencommissie uw beroep wil behandelen.

- Mondeling
- Schriftelijk

Wil de commissie een mondelinge behandeling?

Dan kunt u uw beroep aan de commissie mondeling toelichten. Een mondelinge behandeling vindt plaats binnen zes weken nadat de personen betrokken bij de totstandkoming van de beslissing op het bezwaar waartegen u beroep heeft ingesteld hun advies hebben gegeven.

Vervolgens beslist de Klachtencommissie binnen twee weken na deze mondelinge behandeling. De commissie informeert u over haar beslissing per brief. In deze brief legt zij u de redenen van haar beslissing uit.

Wil de commissie een schriftelijke behandeling?

Dan wordt aan u gevraagd om per e-mail of brief te laten weten wat u vindt van het advies. Deze reactie moet u binnen twee weken aan de commissie sturen.

Vervolgens beslist de Klachtencommissie binnen vier weken over uw beroep. De commissie informeert u over haar beslissing per brief. In deze brief legt zij u ook uit waarom zij deze beslissing heeft genomen.

Maar de Klachtencommissie kan ook besluiten om in vervolg op de schriftelijke behandeling uw beroep ook nog mondeling te behandelen.

4.5 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het oordeel van de klachtencommissie?

Als u het niet eens bent met het oordeel van de klachtencommissie kunt u uw klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.