

## REGELING KLACHTEN EN GESCHILLEN

### **Artikel 1 - definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds SABIC (SPF)
Bestuur:	het bestuur van het Pensioenfonds.
Commissie Klachten & Geschillen:	de commissie aan wie het bestuur de behandeling van (geëscaleerde) Klachten heeft gemandateerd.
Uitvoeringsorganisatie:	DSM Pension Services BV.
Belanghebbende:	de deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde van het Pensioenfonds die een (geëscaleerde) Klacht heeft ingediend.
Klacht:	iedere uiting van ontevredenheid van een Belanghebbende gericht aan het Pensioenfonds.
Geëscaleerde klacht:	een Klacht die in eerste instantie niet naar tevredenheid van Belanghebbende is opgelost door de Uitvoeringsorganisatie en die in tweede instantie door de Commissie Klachten & Geschillen wordt behandeld.
Geschil:	een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing door de Commissie Klachten en Geschillen van een Geëscaleerde klacht over de uitvoering van een pensioenreglement. Van een geschil is eveneens sprake wanneer 10 weken is verstreken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of 12 weken na het indienen van de Klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement en belanghebbende besluit deze Klacht rechtstreeks voor te leggen aan de geschilleninstantie.

### **Artikel 2 – Registratie en behandeling Klacht**

1. De Belanghebbende maakt bij voorkeur gebruik van het in bijlage 1 opgenomen klachtenformulier, maar ook andere communicatiemiddelen zijn toegestaan.
2. Een ontvangen Klacht wordt opgenomen in de klachtenadministratie. In de klachtenadministratie wordt van iedere Klacht in ieder geval vastgelegd:
  - a. de naam en het adres van de Belanghebbende;
  - b. de Klacht met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
  - c. een omschrijving van de Klacht;
  - d. een beschrijving van de wijze waarop de Klacht is behandeld (hierna: Klachtverslag);
  - e. de datum waarop de Klacht is afgesloten.

3. De gegevens opgenomen in de klachtenadministratie worden ten minste voor een periode van zeven jaren na het boekjaar waarin de Klacht is afgehandeld door de Uitvoeringsorganisatie bewaard.
4. De Uitvoeringsorganisatie bevestigt de ontvangst van de Klacht binnen 2 weken na ontvangst van de klacht en vermeldt het registratienummer en wat de uiterlijke datum van reactie is.
5. De behandeling van de Klacht geschiedt door een deskundig persoon in dienst van de Uitvoeringsorganisatie. Klachten over onheuse bejegening worden afgehandeld door een andere medewerker dan de medewerker op wie de Klacht betrekking heeft.
6. Wanneer een Klacht door telefonisch of direct persoonlijk contact met de Belanghebbende kan worden afgesloten en Belanghebbende geen schriftelijke reactie wenst wordt dit in de klachtenadministratie vastgelegd in het Klachtverslag.
7. De Uitvoeringsorganisatie deelt, wanneer een klacht niet door direct of persoonlijk contact met Belanghebbende kan worden afgesloten of Belanghebbende een schriftelijke reactie wenst, binnen vier weken na ontvangst van de Klacht haar standpunt en eventuele conclusies gemotiveerd en schriftelijk aan Belanghebbende mee.

### **Artikel 3 – Registratie en behandeling Geëscaleerde klacht**

1. Als een Belanghebbende van mening is dat een Klacht niet naar tevredenheid is opgelost en daarvan melding maakt, is sprake van een Geëscaleerde klacht die wordt behandeld door de Commissie Klachten & Geschillen.
2. De Belanghebbende maakt voor een melding van een Geëscaleerde klacht bij voorkeur gebruik van het in bijlage 1 opgenomen klachtenformulier, maar ook andere communicatiemiddelen zijn toegestaan.
3. De Commissie Klachten & Geschillen bevestigt de ontvangst van de Geëscaleerde klacht en vermeldt wat de uiterlijke datum is waarop de Commissie daarop een reactie geeft.
4. Een ontvangen Geëscaleerde klacht wordt opgenomen in de klachtenadministratie. In de klachtenadministratie wordt van een Geëscaleerde klacht in ieder geval vastgelegd:
  - a. de naam en het adres van de Belanghebbende;
  - b. de Klacht met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
  - c. een omschrijving van de Klacht ;
  - d. een beschrijving van de wijze waarop de Klacht is behandeld;
  - e. de datum waarop de Klacht is afgesloten.
5. De gegevens opgenomen in de klachtenadministratie worden ten minste voor een periode van zeven jaren na het boekjaar waarin de Klacht is afgehandeld door de Uitvoeringsorganisatie bewaard.
6. De Commissie Klachten en Geschillen zal de Geëscaleerde klacht onderzoeken.
7. Op verzoek, stelt de Commissie Klachten en Geschillen de Belanghebbende daarbij in de gelegenheid te worden gehoord.
8. Uiterlijk 8 weken nadat de Commissie Klachten en Geschillen de Geëscaleerde klacht heeft ontvangen, deelt de Commissie Klachten en Geschillen haar oordeel schriftelijk mede aan de Belanghebbende.

### **Artikel 4 – Verlenging van termijnen genoemd in artikelen 2 en 3**

Als voor de afwikkeling van de Klacht voor het oordelen over een Geëscaleerde klacht nadere informatie nodig is van Belanghebbende, wordt deze informatie bij Belanghebbende opgevraagd en wordt daarbij een termijn voor beantwoording gegeven. De termijnen genoemd in artikel 2 en 3 worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie is ontvangen.

### **Artikel 5 – Geschil en verwijzing naar geschilleninstantie, Ombudsman Pensioenen of civiele rechter**

1. Als de belanghebbende het niet eens is met het oordeel van de Commissie Klachten en Geschillen kan hij zich wenden tot de civiele rechter of de Ombudsman Pensioenen (Postbus

93560, 2509 AN 's Gravenhage) of, voor zover het een Geschil betreft tot de bij wet aangewezen externe geschilleninstantie.

2. In het oordeel van de Commissie Klachten & Geschillen worden de adresgegevens van de externe geschilleninstantie en de geldende termijn genoemd.

#### **Artikel 6 - Rapportage**

1. De Uitvoeringsorganisatie rapporteert tenminste eenmaal per kwartaal aan de Commissie Klachten en Geschillen over de ontvangen Klachten zoals bedoeld in artikel 2.
2. De Commissie Klachten en Geschillen rapporteert over de (Geëscaleerde) klachten minimaal eenmaal per jaar aan het Bestuur.
3. Indien een Klacht leidt tot een Geëscaleerde klacht of laatstgenoemde tot een Geschil brengt de Commissie Klachten en Geschillen het Bestuur hiervan op de hoogte.
4. Het Bestuur rapporteert over de in behandeling genomen (Geëscaleerde) Klachten en Geschillen jaarlijks in het jaarverslag van het fonds.

#### **Artikel 7 – Inwerkingtreding en titel**

1. Aldus vastgesteld door het bestuur in de vergadering van 20 september 2013 en gewijzigd in de vergadering van 9 juni 2023. Dit Reglement Klachten & Geschillen vervangt het vorige reglement.
2. Dit reglement is in werking getreden onder de naam “Regeling Klachten & Geschillen en kan door het bestuur worden gewijzigd en aangevuld.

Arnout Korteweg  
Voorzitter

Stuf Kaasenbrood  
Plaatsvervangend voorzitter

## KLACHTENFORMULIER

Bijlage

### Uw gegevens

Naam en voorletters: \_\_\_\_\_

Straat en huisnummer: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Geboortedatum: \_\_\_\_\_

Administratienummer SPF: \_\_\_\_\_

### Omschrijving klacht/geëscaleerde klacht<sup>1</sup>

Bij ruimtegebrek kunt u de achterzijde van dit formulier gebruiken of een bijlage toevoegen.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Datum:**

**Handtekening:**

**Dit formulier sturen naar: SPF, Antwoordnummer 110, 6400 VB Heerlen  
(of vanuit het buitenland naar: SPF, Postbus 6500, 6401 JH Heerlen)**

<sup>1</sup> Doorhalen wat niet van toepassing is. In de brochure '[Klachten en geschillen](#)' is opgenomen wat het verschil is tussen een klacht en een geëscaleerde klacht.

