

## Reglement klachten

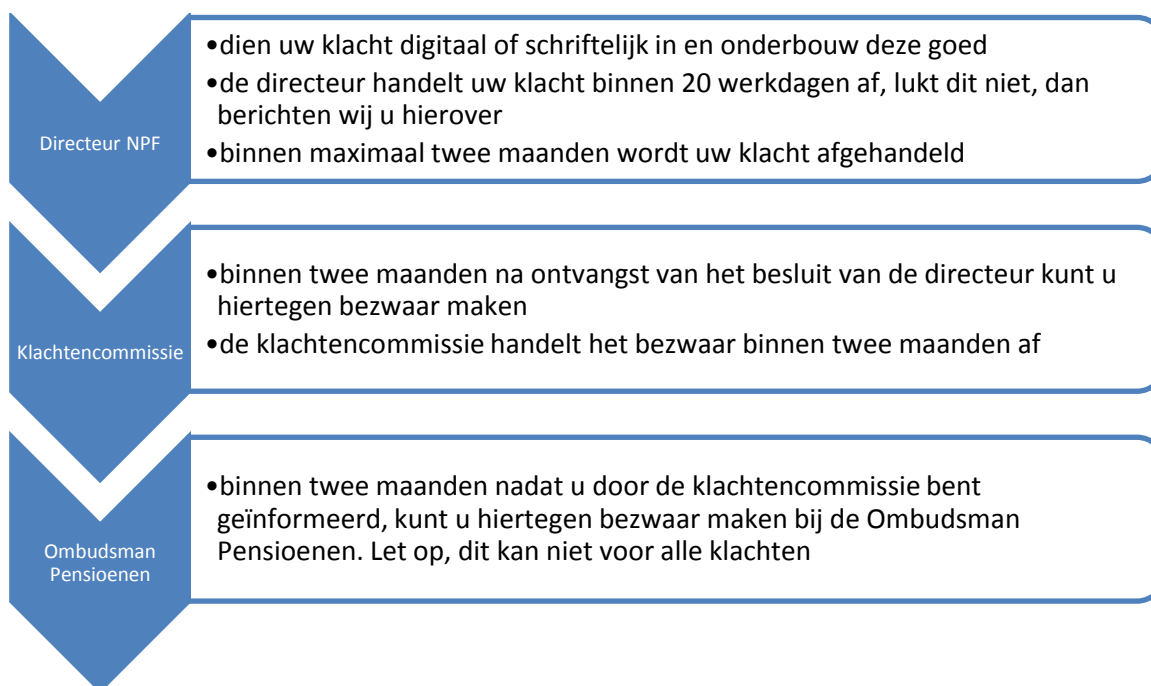
## Inhoudsopgave

INLEIDING .....	3
Artikel 1 Definities .....	4
Artikel 2 Indienen klacht .....	4
Artikel 4 Bezwaar tegen besluit van de directeur op de klacht .....	5
Artikel 5 Beroep bij een klacht op Ombudsman Pensioenen/burgerlijke rechter .....	6
Artikel 6 Kosten.....	7
Artikel 7 Onheuse bejegening.....	7
Artikel 8 Geheimhouding.....	7
Artikel 9 Overige bepalingen .....	7
Artikel 10 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding.....	8

## INLEIDING

U heeft een vraag gesteld aan Nedlloyd Pensioenfonds en/of Aon Hewitt en/of Robeco. Naar aanleiding van de beantwoording hiervan, kan het zijn dat u een klacht heeft. Of u heeft direct al een klacht. Deze klacht kunt u schriftelijk of digitaal indienen bij de directeur van Nedlloyd Pensioenfonds. Op onze website vindt u een formulier dat u hiervoor kunt gebruiken. U kunt eventuele bijlagen hier ook direct toevoegen.

In dit reglement staat beschreven wat u kunt doen als u een klacht heeft en hoe wij uw klacht afhandelen. Schematisch ziet het proces er als volgt uit:



### Artikel 1 Definities

De definities zoals vermeld in de statuten en de pensioenreglementen van Stichting Nedlloyd Pensioenfonds (NPF) zijn ook op dit Reglement klachten (Reglement) van toepassing. Verder wordt in dit Reglement verstaan onder:

Belanghebbende	iedere deelnemer, gewezen deelnemer of gepensioneerde die met een klacht een beroep doet op dit Reglement; onder belanghebbende wordt mede verstaan een nabestaande van de hier omschreven personen die (mogelijk) aanspraak kan maken op een partner- en/of wezenpensioen.
Bezwaar	het bezwaar van belanghebbende op het besluit van de directeur inzake een klacht.
Commissie	de door het bestuur ingestelde klachtencommissie.
Directeur	de directeur van NPF.
Klacht	een verschil van mening tussen een belanghebbende enerzijds en NPF en/of, Aon Hewitt en/of Robeco anderzijds over de toepassing en uitvoering van het bepaalde in de statuten en de pensioenreglementen of een onheuse bejegening/uiting van ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening door NPF en/of Aon Hewitt en/of Robeco.
Secretaris	de secretaris, die de commissie ondersteunt; de secretaris maakt geen deel uit van de commissie.

### Artikel 2 Indienen klacht

Belanghebbende heeft het recht schriftelijk of per e-mail een klacht in te dienen bij NPF. Een telefonische of mondelinge klacht wordt niet beschouwd als een klacht.

De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de feiten en omstandigheden en wordt zoveel mogelijk onderbouwd door stukken. De contactgegevens voor het indienen van een klacht staan vermeld in bijlage 1 van dit Reglement. Ook kan gebruik gemaakt worden van het formulier hiervoor op de website van NPF ([www.nedlloydpensioenfonds.nl](http://www.nedlloydpensioenfonds.nl) en ga naar contact).

### Artikel 3 Behandeling klacht

1. De behandeling van de klacht door NPF zal in eerste instantie door de directeur als volgt plaatsvinden:
  - a. Na ontvangst van de klacht ontvangt belanghebbende binnen een week een schriftelijke ontvangstbevestiging.

- b. De klacht wordt in beginsel binnen twintig werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de directeur dit voor het verstrijken van de termijn schriftelijk aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld. In ieder geval dienen klachten binnen twee maanden na indiening te zijn afgehandeld.
2. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten bijstaan door een gemachtigde.
3. De directeur is bevoegd om bij - naar zijn oordeel - eenvoudige klachten een besluit te nemen op basis van de overlegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt. De directeur geeft hierbij aan waarom de klacht als eenvoudig kan worden aangemerkt en zonder mondelinge behandeling kan worden afgehandeld. In overige gevallen zal belanghebbende in de gelegenheid worden gesteld zijn standpunt nader toe te lichten. Van de mondelinge behandeling zal een schriftelijk verslag worden gemaakt.
4. Het besluit van de directeur dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beoordeling van de klacht geschiedt op basis van:
  - a. toepasselijke wet- en regelgeving;
  - b. de statuten van NPF en het (de) toepasselijke pensioenreglement(en);
  - c. de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
  - d. de door de belanghebbende kenbaar gemaakte stukken en feiten; en
  - e. andere relevante stukken en feiten.
5. De directeur informeert belanghebbende schriftelijk over het besluit en informeert belanghebbende over het recht om binnen twee maanden een schriftelijk gemotiveerd bezwaarschrift in te dienen bij de commissie.
6. De directeur brengt van alle door hem behandelde/afgehandelde klachten terstond verslag uit bij de commissie.

### Artikel 4 Bezwaar tegen besluit van de directeur op de klacht

1. Een belanghebbende heeft het recht om, binnen twee maanden nadat hij over het besluit van de directeur op de klacht is geïnformeerd, tegen het besluit op de klacht bezwaar aan te tekenen bij de commissie. De commissie behandelt namens het bestuur de klacht en neemt namens het bestuur ter zake een besluit.
2. Het bezwaar dient schriftelijk bij de secretaris te worden ingediend en bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van belanghebbende het besluit van de directeur niet in stand kan blijven. Belanghebbende ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van de secretaris. De contactgegevens voor het indienen van bezwaar staan in bijlage 1 van dit Reglement.
3. De commissie kan direct een besluit nemen indien bij de eerste behandeling van de zaak

voldoende gegevens aanwezig zijn. Indien er niet voldoende gegevens aanwezig zijn of een nadere toelichting nodig is, kan de commissie (i) de directeur en/of belanghebbende verzoeken om nadere informatie en/of (ii) een mondelinge behandeling bijeenroepen, waar zowel de directeur als belanghebbende voor zullen worden uitgenodigd. Een verzoek van een belanghebbende om zijn bezwaar mondeling toe te lichten, wordt door de commissie gehonoreerd.

4. De commissie neemt binnen twee maanden een schriftelijk en gemotiveerd besluit en deelt dit besluit aan belanghebbende mede. De beoordeling van de klacht of het geschil geschiedt op basis van:
  - a. toepasselijke wet- en regelgeving;
  - b. de statuten van NPF en het (de) toepasselijke pensioenreglement(en);
  - c. de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
  - d. de door de belanghebbende kenbaar gemaakte stukken en feiten; en
  - e. andere relevante stukken en feiten.
5. Het besluit van de commissie is voor partijen bindend, tenzij belanghebbende zich wendt tot de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.

### Artikel 5 Beroep bij een klacht op Ombudsman Pensioenen/burgerlijke rechter

1. Indien belanghebbende het niet eens is met de uitspraak van de commissie, kan belanghebbende binnen twee maanden nadat hij over het besluit is geïnformeerd, een schriftelijk beroep doen op de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het Reglement Ombudsman Pensioenen (een kopie van bedoeld reglement is aan dit Reglement gehecht).
2. Het bestuur van NPF volgt in beginsel het in voorkomend geval door de Ombudsman Pensioenen uitgebrachte advies. Indien het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten, kan het bestuur besluiten het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen. Het bestuur stelt belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.
3. Belanghebbende kan pas een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen, nadat belanghebbende artikel 2, 3 en 4 van dit Reglement volledig heeft doorlopen.
4. De Ombudsman Pensioenen neemt in beginsel geen klacht in behandeling of staakt de behandeling daarvan in de gevallen zoals genoemd in artikel 4 van het Reglement Ombudsman Pensioenen.
5. Belanghebbende behoudt het recht zich direct, dat wil zeggen zonder tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen en dit Reglement klachten, te wenden tot de burgerlijke rechter.

### Artikel 6 Kosten

De directeur c.q. de commissie stelt bij zijn/haar besluit een regeling vast omtrent het dragen van de kosten van de behandeling van de klacht, met dien verstande dat door NPF steeds de administratie- en vergaderkosten zullen worden gedragen.

### Artikel 7 Onheuse bejegening

In het geval een belanghebbende zich in het kader van de dienstverlening onheus bejegend voelt door NPF en/of Aon Hewitt en/of Robeco kan de belanghebbende zich schriftelijk wenden tot de directeur, of in het geval de directeur zelf bij de onheuse bejegening is betrokken, tot de secretaris van de commissie. De termijnen zoals opgenomen in artikel 3 dan wel de termijnen zoals opgenomen in artikel 4 zijn in die gevallen van overeenkomstige toepassing. De ter zake door de directeur c.q. de commissie gedane uitspraak zal voor partijen bindend zijn, tenzij een belanghebbende zich wendt tot de burgerlijke rechter.

### Artikel 8 Geheimhouding

De directeur, de commissie, de secretaris en allen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid ter kennis is gekomen. Deze geheimhouding is niet van toepassing als de hiervoor genoemde personen deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken.

### Artikel 9 Overige bepalingen

1. De directeur en de commissie nemen de volgende zaken niet (nogmaals) in behandeling of staken de behandeling:
  - a. klachten of gevallen van onheuse bejegening die reeds zijn voorgelegd, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden;
  - b. klachten die worden ingediend door belangenvertegenwoordigende personen of organisaties voor een groep of groepen personen (collectieve actie);
  - c. de klacht gaat over de inhoud van het (de) pensioenreglement(en) en niet over de uitvoering daarvan;
  - d. bekend is dat de zaak reeds aanhangig is dan wel tot een beslissing of uitspraak van een rechter c.q. andere geschillencommissie heeft geleid.
2. De commissie zal het bestuur van NPF periodiek informeren over de aard en wijze van afwikkeling van de aan haar voorlegde klachten.
3. In het jaarverslag van NPF wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de directeur en de commissie.

#### Artikel 10 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding

Dit Reglement wordt door het bestuur gewijzigd en vastgesteld, na advies van het verantwoordingsorgaan van het NPF.

Dit Reglement vervangt het Reglement d.d. 1 januari 2013 en is vastgesteld in de bestuursvergadering van 3 oktober 2017 en treedt in werking op 1 november 2017.



**Contactgegevens**

**NPF**

Stichting Nedlloyd Pensioenfonds  
t.a.v. de secretaris  
Boompjes 40  
3011 XB Rotterdam  
e-mail: klachten@nedlloyd.com

NB: bij versturen per post op envelop vermelden: STRIKT VERTROUWELIJK

Klachtencommissie  
Stichting Nedlloyd Pensioenfonds  
t.a.v. de klachtencommissie  
Boompjes 40  
3011 XB Rotterdam  
e-mail: klachten@nedlloyd.com

**Ombudsman Pensioenen:**

Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
Telefoon: 070-3499620