

## Reglement klachten

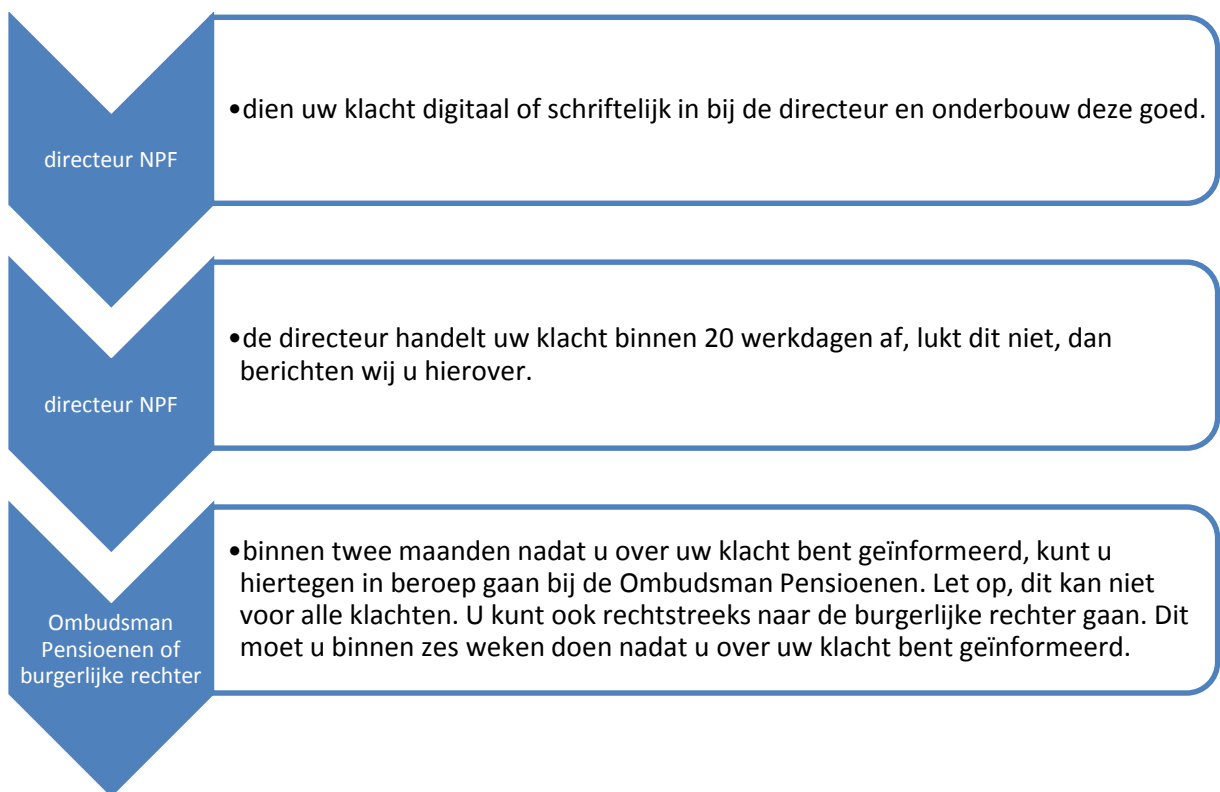
## Inhoudsopgave

INLEIDING .....	3
Artikel 1 Definities .....	4
Artikel 2 Indienen klacht.....	4
Artikel 3 Behandeling klacht .....	5
Artikel 4 In beroep bij Ombudsman Pensioenen/Naar de burgerlijke rechter .....	5
Artikel 5 Kosten.....	6
Artikel 6 Onheuse bejegening.....	6
Artikel 7 Geheimhouding.....	6
Artikel 8 Overige bepalingen .....	7
Artikel 9 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding.....	7
Bijlage 1: Contactgegevens .....	8

## INLEIDING

U heeft een vraag gesteld aan Nedlloyd Pensioenfonds, RiskCo Administrations en/of Robeco Flexioen. Naar aanleiding van de beantwoording hiervan kan het zijn dat u een klacht heeft. Of u heeft direct al een klacht. Uw 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 (<https://www.nedlloydpensioenfonds.nl/contactformulier/>). 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.
directeur	de directeur van NPF.
klacht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• een verschil van mening tussen een belanghebbende enerzijds en NPF, RiskCo Administrations en/of Robeco Flexioen anderzijds over de toepassing en uitvoering van het bepaalde in de statuten en de pensioenreglementen,</li> <li>• of een onheuse bejegening/uiting van ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening door NPF, RiskCo Administrations en/of Robeco Flexioen.</li> </ul>
voorzitter	de onafhankelijke voorzitter van het bestuur van NPF.

## Artikel 2 Indienen klacht

Belanghebbende kan schriftelijk of per e-mail een klacht indienen bij de directeur van 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 (<https://www.nedlloydpensioenfonds.nl/contactformulier/>).

### Artikel 3 Behandeling klacht

1. De behandeling van de klacht zal 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 NPF dit voor het verstrijken van de termijn schriftelijk aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
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. Hierbij wordt aangegeven 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 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 genomen besluit op de klacht en informeert belanghebbende over het recht om binnen twee maanden een schriftelijk beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen of binnen zes weken naar de burgerlijke rechter te stappen.
6. Het besluit is voor partijen bindend, tenzij belanghebbende zich wendt tot de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.

### Artikel 4 In beroep bij Ombudsman Pensioenen/Naar de burgerlijke rechter

1. Indien belanghebbende het niet eens is met het besluit van de directeur op de klacht, 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.
2. Belanghebbende kan pas een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen, nadat belanghebbende artikel 2 en 3 van dit Reglement volledig heeft doorlopen.

3. 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.
4. 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.
5. Belanghebbende behoudt het recht zich direct, dat wil zeggen zonder tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen en dit Reglement, te wenden tot de burgerlijke rechter.

#### Artikel 5 Kosten

De directeur stelt bij zijn besluit op uw klacht een kostenverdeling vast, met dien verstande dat door NPF steeds de administratie- en vergaderkosten zullen worden gedragen.

#### Artikel 6 Onheuse bejegening

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

#### Artikel 7 Geheimhouding

De directeur, de voorzitter 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 8 Overige bepalingen

1. De volgende zaken worden niet (nogmaals) in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt bij:
  - 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 die gaat over de inhoud van het (de) pensioenreglement(en) en niet over de uitvoering daarvan;
  - d. als de zaak reeds aanhangig is dan wel tot een beslissing of uitspraak van een rechter c.q. andere geschillencommissie heeft geleid.
2. De directeur en de voorzitter zullen het bestuur van NPF periodiek informeren over de aard en wijze van afwikkeling van de aan hen voorlegde klachten.
3. In het jaarverslag van NPF wordt verslag gedaan over de afhandeling van de ontvangen klachten.

## Artikel 9 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding

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

Dit Reglement vervangt het Reglement d.d. 3 oktober 2017 met inwerkingtredingsdatum 1 november 2017 en is vastgesteld in de bestuursvergadering van 18 juni 2019 en treedt in werking op 1 augustus 2019.

## Bijlage 1: Contactgegevens

### **NPF**

Stichting Nedlloyd Pensioenfonds

t.a.v. de directeur

Boompjes 40

3011 XB Rotterdam

e-mail: klachten@nedlloyd.com

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

### **Ombudsman Pensioenen:**

Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

Telefoon: 070-3499620