



Reglement klachten en geschillen 1 januari 2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wie kan een klacht indienen?	3
Hoe dient u een klacht in?	3
Hoeveel kost de procedure?	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 Klachtenprocedure	4
Artikel 3 Behandeling van de klacht door Administratie	5
Artikel 4 Beroep op het uitvoerend bestuur	6
Artikel 5 Niet in behandeling/einde behandeling	6
Artikel 6 Behandeling van een klacht door de Ombudsman	7
Artikel 7 Behandeling door de Geschillen Instantie Pensioenfondsen	7
Artikel 8 Kosten	7
Artikel 9 Klachtenregistratie	7
Artikel 10 Geheimhouding	8
Artikel 11 Vaststellingen wijziging van het reglement	8
Artikel 12 Evaluatie	8
Artikel 13 Inwerkingtreding	8

Inleiding

De pensioenadministrateur Blue Sky Group (BSG) voert namens Stichting Nedlloyd Pensioenfonds (NPF) met de grootst mogelijke zorg de pensioenregeling uit. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop dit gebeurt of over de wijze waarop u bent behandeld. In die situaties kan u een klacht indienen.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen:

- als u deelnemer bent aan de pensioenregeling van NPF, of;
- als u in het verleden pensioen hebt opgebouwd bij NPF en als dit pensioen nog niet is ingegaan, of;
- als u een ouderdomspensioen, arbeidsongeschiktheidspensioen, nabestaandenpensioen of wezenpensioen van NPF ontvangt, of;
- als u geen pensioen van NPF ontvangt of gaat ontvangen, maar daar wel recht op denkt te hebben.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt op verschillende manieren een klacht aan ons doorgeven:

- Telefonisch via 020 426 63 10, mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen. Lukt dat niet dan neemt BSG uw klacht in behandeling;
- een e-mail sturen naar pensioenservice@nedlloydpensioenfonds.nl;
- het online contactformulier op de website van NPF;
- een brief sturen naar Stichting Nedlloyd Pensioenfonds, p/a Nedlloyd Pensioenservice, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen;
- U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Hoeveel kost de procedure?

U betaalt niets voor het indienen van een klacht. Als u een advocaat of een andere juridisch adviseur inschakelt, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.

In dit reglement staat beschreven wat u kunt doen als u een klacht of geschil heeft en hoe uw klacht wordt afgehandeld.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

De begripsomschrijvingen zoals vermeld in de statuten en de pensioenreglementen zijn ook op deze klachten- en geschillenregeling van toepassing. Verder wordt in dit reglement verstaan onder:

Administratie:	Blue Sky Group (BSG), de uitvoeringsorganisatie die belast is met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de pensioenregelingen;
Bestuur:	het bestuur van NPF;
Fonds:	Stichting Nedlloyd Pensioenfonds;
Gemachtigde:	een door de klant, schriftelijk, aangewezen persoon;
Geschil:	Klachten over de uitvoering van het pensioenreglement, die niet in onderling overleg worden opgelost dan wel die niet binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld, monden uit in een geschil. Geschillen kunnen door de klant worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (waarbinnen de klant kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman of beslechting) of de burgerlijke rechter.
Klacht:	elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan het Fonds;
Klant:	iedere deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde, die met een klacht een beroep doet op dit reglement; onder klant wordt mede verstaan een nabestaande van de hier omschreven personen, die (mogelijk) aanspraak kan maken op een partner- en/of wezenpensioen;
Uitvoerend bestuur:	CEO CIO en/of CFRO van het Fonds.

Artikel 2 Klachtenprocedure

1. Elke klant kan bij de Administratie een klacht indienen over de uitvoering van de pensioenregeling van NPF.

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend bij NPF. Dit kan door:

- het online contactformulier op de website van NPF in te vullen
- een e-mail te sturen naar: pensioenservice@nedlloydpensioenfonds.nl
- te bellen met de Pensioenadministratie: 020-426 63 10
- een brief te sturen naar:
Stichting Nedlloyd Pensioenfonds
p/a Nedlloyd Pensioenservice
Postbus 123
1180 AC Amstelveen

2. Bij het indienen van de klacht verschaft de klant de volgende informatie:
 - een zo duidelijk mogelijke uiteenzetting van de inhoud van de klacht; en
 - naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres van de klant.

Artikel 3 Behandeling van de klacht door Administratie

1. De Administratie is bevoegd klachten af te handelen, indien die binnen de grenzen van de pensioenreglementen kunnen worden afgehandeld.
2. De Administratie zal klachten, die niet binnen de grenzen van de pensioenreglementen kunnen worden afgehandeld voorleggen aan het uitvoerend bestuur.
 - Deze klachten worden afgehandeld conform art. 4 van deze klachtenregeling.
 - De Administratie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan klant een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klant zich kan wenden bij vragen.
3. De Administratie handelt een klacht als volgt af.
 - De Administratie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan klant een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen vijf werkdagen wordt afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klant zich kan wenden bij vragen.
 - De klacht wordt in beginsel binnen twintig werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld door de Administratie. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de Administratie dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klant mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
 - Klant kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
 - Klant wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
 - Klant heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van NPF, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
 - De Administratie baseert zijn oordeel over de klacht op een zorgvuldig onderzoek en op voor klant kenbare feiten en stukken.
 - De Administratie baseert zijn oordeel op een deugdelijke motivering en gaat op alle onderdelen van de klacht in, voor zover dat redelijkerwijs nodig is.
 - De Administratie zal geen oordeel geven op een klacht, indien dat redelijkerwijs niet van de Administratie gevergd kan worden.
 - De Administratie zal het oordeel op de klacht schriftelijk aan klant meedelen, tenzij klant heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
4. Indien de Administratie de klacht afwijst, zal de Administratie daarbij aangeven dat de klant de volgende mogelijkheden heeft:
 - Bezwaar instellen bij het uitvoerend bestuur conform art. 4 van deze klachtregeling.
 - Een klacht indienen bij de Ombudsman Pensioenen.

- Een geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (art. 48c Pensioenwet);
of
- Een vordering aanhangig maken bij de burgerlijke rechter (art. 216 Pensioenwet).

Artikel 4 Beroep op het uitvoerend bestuur

1. a. Indien klant het niet eens is met het oordeel van de Administratie, heeft klant het recht om een gemotiveerd bezwaar in te dienen bij het uitvoerend bestuur.
b. Het uitvoerend bestuur neemt eveneens de klachten als bedoeld in artikel 3.2 in behandeling.
2. Het bezwaar, zoals genoemd in art. 4.1a dient binnen 20 werkdagen nadat klant het oordeel heeft ontvangen, schriftelijk ingediend te worden bij het uitvoerend bestuur.
3. Dit bezwaar bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom volgens de klant het oordeel van de Administratie niet in stand kan blijven.
4. Het bezwaar kan worden ingediend door:
 - een e-mail te sturen naar: pensioenservice@nedlloydpensioenfonds.nl t.a.v. het uitvoerend bestuur
 - een brief te sturen naar:
Stichting Nedlloyd Pensioenfonds
t.a.v. het uitvoerend bestuur
Postbus 123
1180 AC Amstelveen
5. Het uitvoerend bestuur geeft binnen 20 werkdagen na ontvangst van het bezwaar of de klacht een beslissing over de vraag of (het oordeel op) de klacht juist is.
6. De beslissing wordt deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd en schriftelijk aan de klant meegedeeld.
7. Indien het uitvoerend bestuur het bezwaar of de klacht afwijst, zal het uitvoerend bestuur daarbij aangeven dat de klant de volgende mogelijkheden heeft:
 - Een klacht indienen bij de Ombudsman Pensioenen;
 - Een geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (art. 48c Pensioenwet);
 - Een vordering aanhangig maken bij de burgerlijke rechter (art. 216 Pensioenwet).

Artikel 5 Niet in behandeling/einde behandeling

1. Het pensioenfonds neemt geen klacht in behandeling waarover de klant een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de burgerlijke rechter.
2. Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopende klacht zodra de klant een vordering tegen het pensioenfonds bij de burgerlijke rechter instelt.

Artikel 6 Behandeling van een klacht door de Ombudsman

1. De klant kan zich in de in dit reglement genoemde gevallen wenden tot de Ombudsman.
2. NPF verleent medewerking aan het onderzoek van de Ombudsman en verstrekt aan hem de gegevens en inlichtingen waarom hij NPF heeft verzocht.
3. NPF volgt het advies van de Ombudsman op, tenzij het uitvoerend bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.
4. In het geval het uitvoerend bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de Ombudsman, stelt het uitvoerend bestuur de klant en de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
5. Indien de klant zich niet kan vinden in het oordeel van het uitvoerend bestuur en zich niet wil wenden tot de Ombudsman, kan de klant ook direct een procedure instellen bij de burgerlijke rechter.

Artikel 7 Behandeling door de Geschillen Instantie Pensioenfondsen

De klant kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen waarbij NPF is aangesloten.

Artikel 8 Kosten

1. NPF brengt voor de behandeling van een klacht conform art. 3 van deze klachtenregeling of bezwaar conform art. 4 van deze klachtenregeling geen kosten bij de klant in rekening.
2. De kosten die de klant in het kader van het deze klachtenregeling zelf maakt voor eventuele kosten van rechtsbijstand, zijn voor eigen rekening van klant.

Artikel 9 Klachtenregistratie

1. NPF registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle klachten en bezwaren in een klachtenadministratie. In de klachtenadministratie wordt in ieder geval opgenomen:
 - naam en adres van de klant;
 - onderwerp en omschrijving van de klacht of het bezwaar;
 - datum van ontvangst van de klacht of het bezwaar;
 - beschrijving van de behandeling van de klacht of het bezwaar;
 - datum afhandeling klacht of bezwaar.
2. De Administrateur stelt periodiek een klachtenrapportage op en stuurt deze naar het uitvoerend bestuur.
3. De pensioenuitvoerder bewaart de gegevens over de klacht gedurende een periode van ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de klacht door haar is afgehandeld.

Artikel 10 Geheimhouding

Alle informatie die de Administratie en uitvoerend bestuur in het kader van de klacht c.q. het geschil ter kennis is genomen zal volstrekt vertrouwelijk behandeld worden en de Administratie en het uitvoerend bestuur zijn tot geheimhouding verplicht.

Artikel 11 Vaststellingen wijziging van het reglement

1. Het reglement klachten en geschillen kan door het bestuur worden gewijzigd en vastgesteld, nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.
2. Het Bestuur kan overwegen om een interne geschillencommissie in te stellen, indien een groot aantal klachten wordt ingediend.

Artikel 12 Evaluatie

Dit reglement wordt elke drie jaar geëvalueerd door het bestuur.

Artikel 13 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2024. Dit reglement vervangt per deze datum het voorgaande reglement d.d. 1 juni 2023.