

SPIN

Klachten- en geschillen- reglement

2020

%



Stichting Pensioenfonds
IBM Nederland

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen	3
Artikel 2	Indienen klacht of geschil	3
KLACHTENPROCEDURE		4
Artikel 3	Klachten	4
Artikel 4	Behandeling van de klacht	4
Artikel 5	Beroep op de directie	4
GESCHILLENPROCEDURE		5
Artikel 6	Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie	5
Artikel 7	Secretariaat	5
Artikel 8	Geheimhoudingsplicht en vergoedingen	5
Artikel 9	Bevoegdheid van de geschillencommissie	6
Artikel 10	Aanhangig maken van een geschil	6
Artikel 11	Behandeling van het geschil	6
Artikel 12	Mondelinge behandeling	7
Artikel 13	Oordeel van de geschillencommissie	7
Artikel 14	Inhoud van het oordeel	8
Artikel 15	Kosten	8
ALGEMENE BEPALINGEN		9
Artikel 16	Oneens met de uitspraak en rechtsgang	9
Artikel 17	Inwerkingtreding	9
Bijlage stroomschema klachtenprocedure		10
Bijlage stroomschema geschillenprocedure		11

Artikel 1 Begrippen

Begrippen die in dit reglement gehanteerd worden, hebben dezelfde betekenis als in de statuten en pensioenreglementen van de Stichting Pensioenfonds IBM Nederland, hierna: het fonds, tenzij uitdrukkelijk anders blijkt.

In aanvulling hierop gelden de volgende begripsomschrijvingen:

1. Geschillencommissie:

de door het bestuur van het fonds als zodanig ingestelde commissie die met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement en dit reglement bevoegd is tot het doen van uitspraak in geschillen tussen belanghebbenden en het fonds. De geschillencommissie zal onafhankelijk van het fonds en de bij het fonds aangesloten werkgevers haar taak uitoefenen.

2. Belanghebbende:

de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of pensioengerechtigd kind rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten onderscheidenlijk het pensioenreglement van het fonds of bestuursbesluiten van het algemeen bestuur of uitvoerend bestuur. Een vereveningsgerechtigde wordt voor dit reglement gelijkgesteld met een gewezen deelnemer.

3. Geschil:

geschil tussen het fonds en een belanghebbende over (i) de wijze waarop de statuten en pensioenreglementen van het fonds zijn of zullen worden uitgelegd en/of toegepast en (ii) alle geschillen over de vaststelling van pensioenaanspraken en pensioenrechten, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad; als geschil in de zin van dit reglement zal niet worden aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur, de beleggingsadviescommissie of het verantwoordingsorgaan van het fonds.

4. Klacht:

verklaring dat een belanghebbende zich, ofschoon hij niet in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad, op incorrecte wijze door of namens het fonds bejegend acht.

5. Pensioenadministratie:

de instantie of de afdeling die belast is met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de pensioenregeling.

6. Bezwaarschrift:

het schriftelijk stuk van de belanghebbende waarmee het besluit van het uitvoerend bestuur wordt aangevochten.

7. Verweerschrift:

het schriftelijk stuk van het uitvoerend bestuur waarin het zich verweert tegen het bezwaarschrift.

Artikel 2 Indienen klacht of geschil

SPIN heeft de uitvoerder belast met de uitvoering van de pensioenadministratie. Nadat de reguliere communicatie tussen de belanghebbende en de uitvoerder is geëindigd en het ongenoegen ook geuit is, kan de belanghebbende zijn klacht of geschil indienen bij de uitvoerder. De uitvoerder beoordeelt namens de manager pensioenbeleid van het fonds binnen maximaal vijf werkdagen of het ingediende een klacht of een geschil betreft. Indien het een klacht betreft zal de "Klachtenprocedure", zoals beschreven in artikel 3, 4, 5 en 16 van dit reglement, worden doorlopen. Indien het een geschil betreft zal de "Geschillenprocedure", zoals beschreven in artikel 6 tot en met 16 van dit reglement, worden doorlopen. De uitvoerder informeert de belanghebbende of het door hem/haar ingediende een geschil of een klacht betreft en informeert de belanghebbende over de procedure.

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 3 Klachten

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij het fonds een klacht in te dienen over een incorrecte bejegening door of namens het fonds. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend door deze te sturen naar de uitvoerder. Kijk op www.spin.nl/contact voor de adresgegevens van de uitvoerder. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de incorrecte bejegening.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De uitvoerder stuurt na ontvangst van de klacht aan belanghebbende een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen vijf werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen over de procedure.
- b. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen op eigen kosten laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- c. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de uitvoerder dit met reden vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- d. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Belanghebbende heeft recht op inzage in zijn klachtdossier.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de bejegening waarover wordt geklaagd incorrect tegenover belanghebbende is geweest.
- h. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- i. De beslissing van de uitvoerder namens de manager pensioenbeleid van het fonds over de klacht wordt schriftelijk aan belanghebbende meegedeeld.

Artikel 5 Beroep op de directie

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de manager pensioenbeleid, heeft klager het recht om een beroep te doen op de directie van het fonds. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen een maand, nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk de klacht voorleggen aan de directie van het fonds. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.

Verzoeken kunnen worden gericht aan: directie SPIN, Postbus 342, 1180 AH Amstelveen. De directie is ook per e-mail bereikbaar op secretariaat@spin.nl t.a.v. directie SPIN.

De directeur of bij diens afwezigheid de adjunct-directeur geeft binnen acht weken een gemotiveerd oordeel over de vraag of de beslissing over de klacht in redelijkheid en billijkheid genomen had kunnen worden.

GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 6 Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie

- 6.1 De geschillencommissie bestaat uit drie leden, die worden gekozen uit de kring van deelnemers, gewezen deelnemers en/of gepensioneerden.
- 6.2 Eén lid wordt benoemd door de vennootschap, één lid wordt benoemd door de GOR en één lid wordt benoemd door het verantwoordingsorgaan.
- 6.3 De leden van de geschillencommissie mogen geen persoonlijk belang hebben bij de partijen in te behandelen geschillen. Indien de geschillencommissie een bezwaarschrift te behandelen krijgt waarbij een lid direct of indirect is betrokken, treedt dit lid tijdelijk ten behoeve van de onderhavige zaak terug. De organisatie die of het orgaan dat het lid heeft benoemd, zal voor de onderhavige zaak een tijdelijk lid benoemen. Het tijdelijk lid treedt terug nadat de geschillencommissie haar uitspraak in de zaak heeft gedaan. De belanghebbende kan bij het indienen van het bezwaarschrift kenbaar maken dat naar zijn mening een lid van de geschillencommissie persoonlijk bij het bezwaarschrift of bij de belanghebbende is betrokken.
- 6.4 Een lid van de geschillencommissie houdt op lid te zijn:
- door vrijwillig aftreden;
 - voor wat betreft het lid dat benoemd is door de vennootschap: door ontslag als zodanig door de vennootschap (wegens al of niet dwingende reden);
 - voor wat betreft het lid dat benoemd is door de GOR: door ontslag als zodanig door de GOR (wegens al of niet dwingende reden);
 - voor wat betreft het lid dat benoemd is door het verantwoordingsorgaan: door ontslag als zodanig door het verantwoordingsorgaan (wegens al of niet dwingende reden);
 - bij overlijden.

Onder dwingende reden kan worden verstaan:

- ziekte of gebrek, waardoor de betrokkene blijvend ongeschikt is om zijn functie uit te oefenen;
- aanvaarding van een ambt of betrekking, waardoor de onafhankelijkheid, vereist voor de vervulling van de functie, in gevaar kan komen;
- bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens enig misdrijf is veroordeeld.

- 6.5 De geschillencommissie is bevoegd deskundigen te raadplegen indien de geschillencommissie dat voor de uitoefening van zijn taak noodzakelijk acht. Indien aan het raadplegen van deskundigen kosten zijn verbonden, dan gebeurt dat in overleg met het uitvoerend bestuur van SPIN. De deskundige treedt uitsluitend op als adviseur van de geschillencommissie, mag geen persoonlijk belang hebben bij het geschil en is gehouden aan artikel 8.1.

Artikel 7 Secretariaat

Het secretariaat van de geschillencommissie wordt gevoerd door het lid van de geschillencommissie dat door de vennootschap is benoemd. Het adres van het secretariaat is Geschillencommissie SPIN, Postbus 342, 1180 AH Amstelveen. De geschillencommissie is ook via e-mail bereikbaar op geschillencommissie@spin.nl.

Artikel 8 Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

- 8.1 De leden van de geschillencommissie zijn verplicht wat hen in deze functie ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.
- 8.2 De leden van de geschillencommissie ontvangen een reiskostenvergoeding, voor zover die niet worden vergoed door de organisatie die of het orgaan dat hen benoemt.

- 8.3 De dossiers met betrekking tot de geschillenprocedure worden zeven jaar na de daarin gedane uitspraak bewaard en daarna vernietigd.

Artikel 9 Bevoegdheid van de geschillencommissie

- 9.1 Met inachtneming van de bepalingen van de statuten, de pensioenreglementen en dit reglement is de geschillencommissie bevoegd tot het doen van een uitspraak in geschillen tussen een aangesloten werkgever, deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of pensioengerechtigd kind of een ander die naar het oordeel van de geschillencommissie rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen en het fonds.
- 9.2 De geschillencommissie doet geen uitspraken in geschillen, die betrekking hebben op besluiten van het algemeen bestuur of uitvoerend bestuur van algemene strekking. De geschillencommissie doet, met inachtneming van dit reglement, wel uitspraken over de uitvoering van bestuursbesluiten.
- 9.3 Indien een besluit van het algemeen bestuur volgens de belanghebbende zwaarwegende omstandigheden oplevert om af te wijken van het pensioenreglement van het fonds, kan de belanghebbende op grond van de hardheidsclausule in het pensioenreglement een verzoek richten tot het algemeen bestuur. Het algemeen bestuur neemt een besluit naar aanleiding van het verzoek en informeert zowel de belanghebbende als het uitvoerend bestuur hierover. Indien belanghebbende het niet eens is met het besluit, kan belanghebbende een geschil aanhangig maken conform de geschillenprocedure.

Artikel 10 Aanhangig maken van een geschil

- 10.1 Indien er een geschil ontstaat tussen het fonds en een belanghebbende, dient de belanghebbende zich in eerste instantie te wenden tot het uitvoerend bestuur. Indien het uitvoerend bestuur en de belanghebbende niet tot een oplossing van het geschil geraken, wordt de belanghebbende schriftelijk op de hoogte gebracht van het besluit van het uitvoerend bestuur. De belanghebbende kan vervolgens een geschil conform dit reglement voorleggen aan de geschillencommissie.
- 10.2 Het aanhangig maken van een geschil tegen een besluit van het uitvoerend bestuur of algemeen bestuur geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift in de Nederlandse of Engelse taal door de belanghebbende bij het secretariaat van de geschillencommissie (zie artikel 7 voor contactgegevens). Dit dient te geschieden binnen zes weken na de datum van ontvangst van het geschrift, waarin van het besluit mededeling is gedaan. De geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de geschillencommissie, deze termijn meerdere keren en naar eigen inzicht verlengen. Het bezwaarschrift is door of namens de belanghebbende ondertekend.

De procedure bij en de correspondentie tussen belanghebbende en de geschillencommissie wordt gevoerd in de Nederlandse taal en het Nederlands recht is daarbij leidend. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de vertaling van teksten door de geschillencommissie.

- 10.3 Het bezwaarschrift bevat:
- de naam en het adres van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
 - een dagtekening;
 - een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waarover het geschil gaat;
 - de motieven op grond waarvan het bestuursbesluit door de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt onjuist wordt geacht.

Artikel 11 Behandeling van het geschil

- 11.1 Het secretariaat zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het bezwaarschrift aan de leden van de geschillencommissie en het uitvoerend bestuur. Het algemeen bestuur wordt door het uitvoerend bestuur geïnformeerd over het geschil.

- 11.2 Het uitvoerend bestuur is verplicht een afschrift van het bestuursbesluit waartegen het bezwaarschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan het secretariaat te zenden, wat kan geschieden bij de toezending van het verweerschrift als bedoeld in het derde lid. De in dit lid bedoelde stukken worden door het secretariaat zo spoedig mogelijk gezonden aan de leden van de geschillencommissie.
- 11.3 Het uitvoerend bestuur is bevoegd binnen een maand na ontvangst van het bezwaarschrift een verweerschrift in te dienen bij het secretariaat. Het secretariaat van de geschillencommissie is bevoegd deze termijn te verlengen. Het secretariaat zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de leden van de geschillencommissie en aan de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte.

Artikel 12 Mondelinge behandeling

- 12.1 Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat geen verweerschrift wordt ingediend, doch uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift bepaalt het secretariaat, in overleg met de overige leden van de geschillencommissie, het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden.
- 12.2 De belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en een lid van het uitvoerend bestuur mogen op uitnodiging van de geschillencommissie ter vergadering verschijnen en hun standpunt mondeling toelichten.
- 12.3 De belanghebbende en het uitvoerend bestuur zijn verplicht de geschillencommissie alle inlichtingen te verstrekken die zij voor de behandeling van het geschil nodig heeft.
- 12.4 De belanghebbende en het uitvoerend bestuur kunnen zich door een schriftelijk daartoe gemachtigde laten vertegenwoordigen of door raadsliden doen bijstaan en getuigen en/of deskundigen doen verschijnen, mits zij uiterlijk tien werkdagen voor de vergadering schriftelijk opgave aan het secretariaat hebben gedaan van de naam, woonplaats en hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen. De kosten hiervoor zijn voor eigen rekening van de belanghebbende.
- 12.5 De geschillencommissie is bevoegd andere getuigen of deskundigen op te roepen en te horen.
- 12.6 Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord. Daarbij zijn aanwezig de partijen of hun vertegenwoordigers en de raadsliden, die ter vergadering verschenen zijn.
- 12.7 Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.

Artikel 13 Oordeel van de geschillencommissie

- 13.1 De geschillencommissie oordeelt bij meerderheid van stemmen. Het oordeel moet met redenen omkleed zijn, door het secretariaat in tweevoud schriftelijk vastgelegd en door of namens de leden van de geschillencommissie ondertekend.
- 13.2 De geschillencommissie toetst het bestuursbesluit aan:
- toepasselijke wet- en regelgeving;
 - de statuten en de pensioenreglementen; en
 - normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
- 13.3 De geschillencommissie kan slechts tot een oordeel komen in een vergadering waarin de geschillencommissie voltallig aanwezig is.
- 13.4 Het secretariaat zendt een exemplaar van het oordeel aan de belanghebbende en een exemplaar van het oordeel aan het uitvoerend bestuur en het algemeen bestuur.
- 13.5 Het oordeel van de geschillencommissie is niet bindend.

- 13.6 De geschillencommissie streeft ernaar haar oordeel te geven binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift. De geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de geschillencommissie, deze termijn verlengen en informeert de belanghebbende en het uitvoerend bestuur over deze verlenging.

Artikel 14 Inhoud van het oordeel

- 14.1 Het oordeel van de geschillencommissie kan onder meer inhouden dat:
- a. de geschillencommissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. de geschillencommissie de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. het bezwaar ongegrond wordt verklaard en het besluit van het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. het bezwaar gegrond wordt verklaard en aan het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur het advies wordt gegeven hun eigen besluit te herzien of ongedaan te maken.
- 14.2 Indien het advies wordt gegeven het besluit van het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur te herzien of ongedaan te maken, kan de geschillencommissie een oordeel geven over bepaalde in geschil zijnde punten en het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur verzoeken om zo spoedig mogelijk, met inachtneming van dit oordeel, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen. Het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur zal besluiten of dit oordeel aanleiding heeft gegeven tot herziening van het besluit van het uitvoerend bestuur als bedoeld in artikel 10.1 of tot ongedaanmaking. Bij ongedaanmaking zal het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur een nieuw besluit nemen. De belanghebbende wordt van het besluit van het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur en de mogelijkheden als genoemd in artikel 16 schriftelijk op de hoogte gesteld. De geschillencommissie ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 15 Kosten

De kosten van de geschillencommissie worden gedragen door het fonds.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 16 Oneens met de uitspraak en rechtsgang

Indien de belanghebbende het geheel of gedeeltelijk niet eens is met het besluit van het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur, kan de belanghebbende:

- het geschil overeenkomstig de statuten aan de bevoegde rechter voorleggen. Het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur en de belanghebbende kunnen evenwel overeenkomen dat belanghebbende het geschil aan de bevoegde rechter kan voorleggen zonder dat dit geschil eerst bij de geschillencommissie aanhangig wordt gemaakt.
- een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen.

De Ombudsman Pensioenen is een onafhankelijke instelling die klachten en geschillen behandelt over de uitvoering van een pensioenreglement. Het adres van de Ombudsman Pensioenen is:

Postbus 93560, 2509 AN 's-Gravenhage.

De instelling is op internet bereikbaar: <http://www.ombudsmanpensioenen.nl>

Het uitvoerend bestuur en het algemeen bestuur zullen zich houden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het fonds geeft, tenzij het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Indien het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds de belanghebbende daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Artikel 17 Inwerkingtreding

17.1 Dit reglement treedt in werking met ingang van 3 juni 2020. Dit reglement vervangt het voordien geldende klachten- en geschillenreglement van 1 juli 2014.

17.2 Wijziging van het klachten- en geschillenreglement vindt als volgt plaats:

- Voorgenomen wijzigingen van de geschillenprocedure zullen worden besproken met de geschillencommissie.
- Voordat vaststelling van de wijzigingen plaatsvindt, zal het verantwoordingsorgaan om advies daarover worden gevraagd.
- Na ontvangst van voornoemd advies kan het algemeen bestuur de voorgenomen wijzigingen in dit reglement definitief vaststellen.

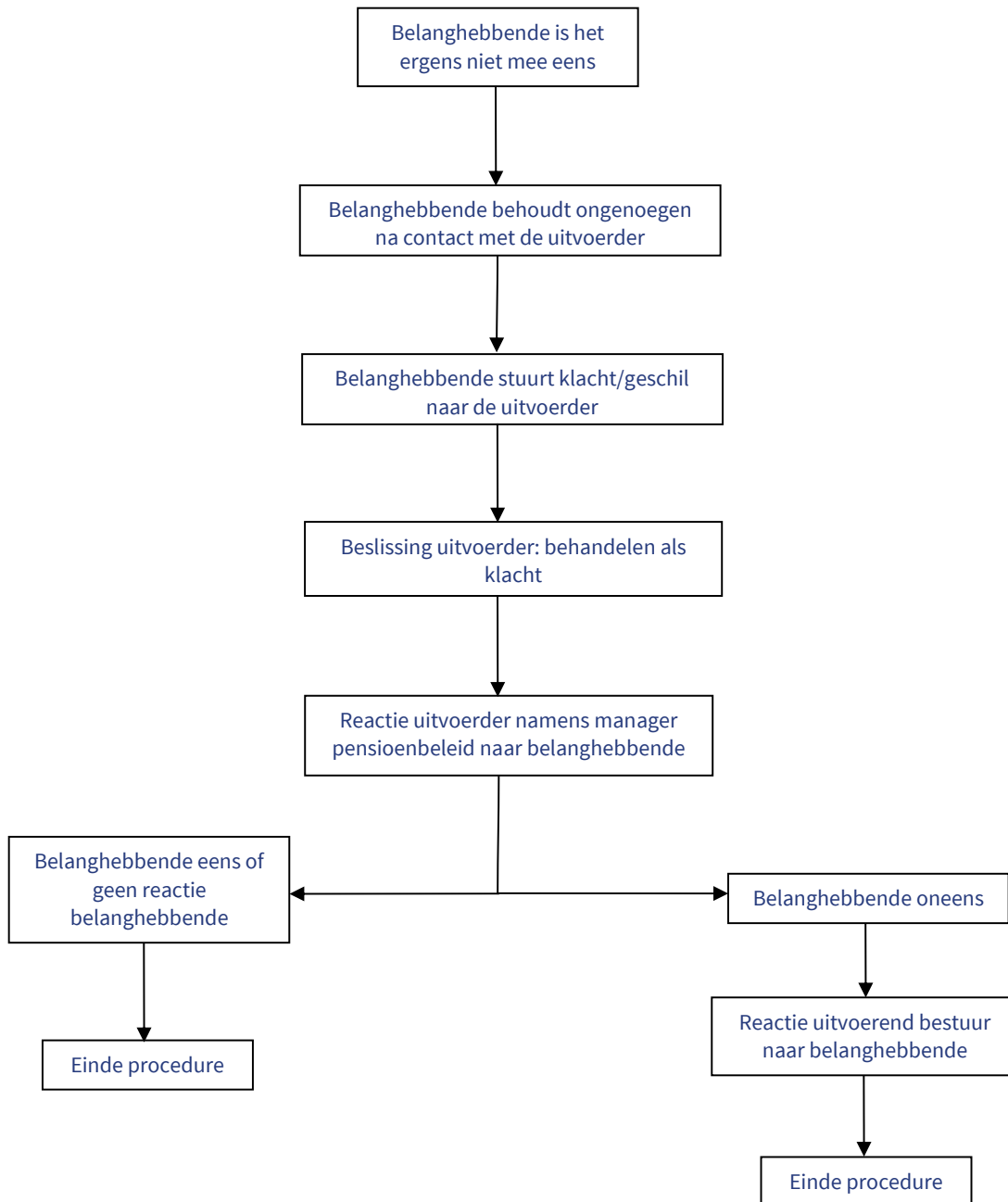
Aldus goedgekeurd door het algemeen bestuur op 3 juni 2020 te Amstelveen.

R.H.A. van Vledder
Voorzitter

R.W. Houweling
Secretaris

Bijlagen: Stroomschema klachtenprocedure en stroomschema geschillenprocedure

Bijlage stroomschema klachtenprocedure



Bijlage stroomschema geschillenprocedure

