

SPIN

Klachten- en
geschillenreglement



Stichting Pensioenfonds IBM Nederland

Geldig per 1 juli 2014

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen	3
Artikel 2	Indienen klacht of geschil	4
KLACHTENPROCEDURE.....		4
Artikel 3	Klachten	4
Artikel 4	Behandeling van de klacht	4
Artikel 5	Beroep op de directeur	5
GESCHILLENPROCEDURE.....		6
Artikel 6	Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie	6
Artikel 7	Secretariaat	7
Artikel 8	Geheimhoudingsplicht en vergoedingen	7
Artikel 9	Bevoegdheid van de geschillencommissie.....	7
Artikel 10	Aanhangig maken van een geschil	8
Artikel 11	Behandeling van het geschil	8
Artikel 12	Mondelinge behandeling	9
Artikel 13	Oordeel van de geschillencommissie.....	9
Artikel 14	Inhoud van het oordeel	10
Artikel 15	Kosten.....	10
ALGEMENE BEPALINGEN.....		11
Artikel 16	Oneens met de uitspraak en rechtsgang	11
Artikel 17	Inwerkingtreding	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 dagelijks 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 beleggingscommissie 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 dagelijks bestuur wordt aangevochten.
 7. **Verweerschrift:**
het schriftelijk stuk van het dagelijks bestuur waarin het zich verweert tegen het bezwaarschrift.
-

Artikel 2 Indienen klacht of geschil

Nadat de reguliere communicatie tussen de belanghebbende en het uitvoerend personeel van de pensioenadministratie is geëindigd en het ongenoegen ook geuit is, wijst het uitvoerend personeel de belanghebbende op het klachten- en geschillenreglement. Hierna kan de belanghebbende zijn klacht of geschil indienen bij de manager pensioenen van het fonds. De manager pensioenen of diens vervanger beoordeelt 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 manager pensioenen informeert de belanghebbende of het door hem 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 de manager pensioenen 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 SPIN, Postbus 342, 1180 AH Amstelveen of door een email te sturen naar pensioen@nl.ibm.com. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de incorrecte bejegening.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

De klacht wordt door de manager pensioenen van het fonds als volgt afgehandeld.

- a. De manager pensioenen 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.
- 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 manager pensioenen 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 manager pensioenen op de klacht wordt schriftelijk aan belanghebbende meegedeeld.

Artikel 5 Beroep op de directeur

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de manager pensioenen, heeft klager het recht om een beroep te doen op de directeur 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 verzoeken de klacht aan de directeur voor te leggen. 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. De directeur of bij diens afwezigheid de adjunct-directeur geeft binnen uiterlijk acht weken een gemotiveerd oordeel over de vraag of de beslissing op 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 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:
- op het tijdstip van zijn overlijden;
 - 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).

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.
-

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 email bereikbaar op pensioen@nl.ibm.com.

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 dagelijks bestuur van algemene strekking. De geschillencommissie doet, met inachtneming van dit reglement, wel uitspraken over de uitvoering van bestuursbesluiten.
 - 9.3 Een besluit van het algemeen bestuur kan volgens de belanghebbende zwaarwegende omstandigheden opleveren om af te wijken van het pensioenreglement van het fonds. In dat geval 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. Indien belanghebbende het niet eens is met dit besluit, kan dit geschil aanhangig worden gemaakt 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 te wenden tot het dagelijks bestuur. Indien het dagelijks 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 voltallige dagelijks bestuur. De belanghebbende kan het geschil conform dit reglement voorleggen aan de geschillencommissie.
- 10.2 Het aanhangig maken van een geschil tegen een besluit van het dagelijks bestuur geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift in de Nederlandse taal door de belanghebbende bij het secretariaat van de geschillencommissie. 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 verlengen. Het bezwaarschrift is door of namens de belanghebbende ondertekend.
- 10.3 Het bezwaarschrift bevat:
- a. de naam en het adres van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
 - b. een dagtekening;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waarover het geschil gaat;
 - d. 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 dagelijks bestuur. Het algemeen bestuur wordt door het dagelijks bestuur geïnformeerd over het geschil.
- 11.2 Het dagelijks 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 dagelijks 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 dagelijks bestuur mogen op uitnodiging van de geschillencommissie ter vergadering verschijnen en hun standpunt mondeling toelichten.
- 12.3 De belanghebbende en het dagelijks 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 dagelijks bestuur kunnen zich door een schriftelijk daartoe gemachtigde laten vertegenwoordigen of door raadslieden 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 van de belanghebbende zijn voor eigen rekening.
- 12.5 De geschillencommissie is bevoegd andere getuigen of deskundigen op te roepen en te horen.
- 12.6 Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, 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 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 dagelijks bestuur over deze verlenging.

Artikel 14 Inhoud van het oordeel

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

- het geschil overeenkomstig artikel 20 van de statuten aan de bevoegde rechter voorleggen. 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 algemeen bestuur zal zich houden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het fonds geeft, tenzij het algemeen bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Indien 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 1 juli 2014. Dit reglement vervangt het voordien geldende klachten- en geschillenreglement van 14 december 2012.

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.

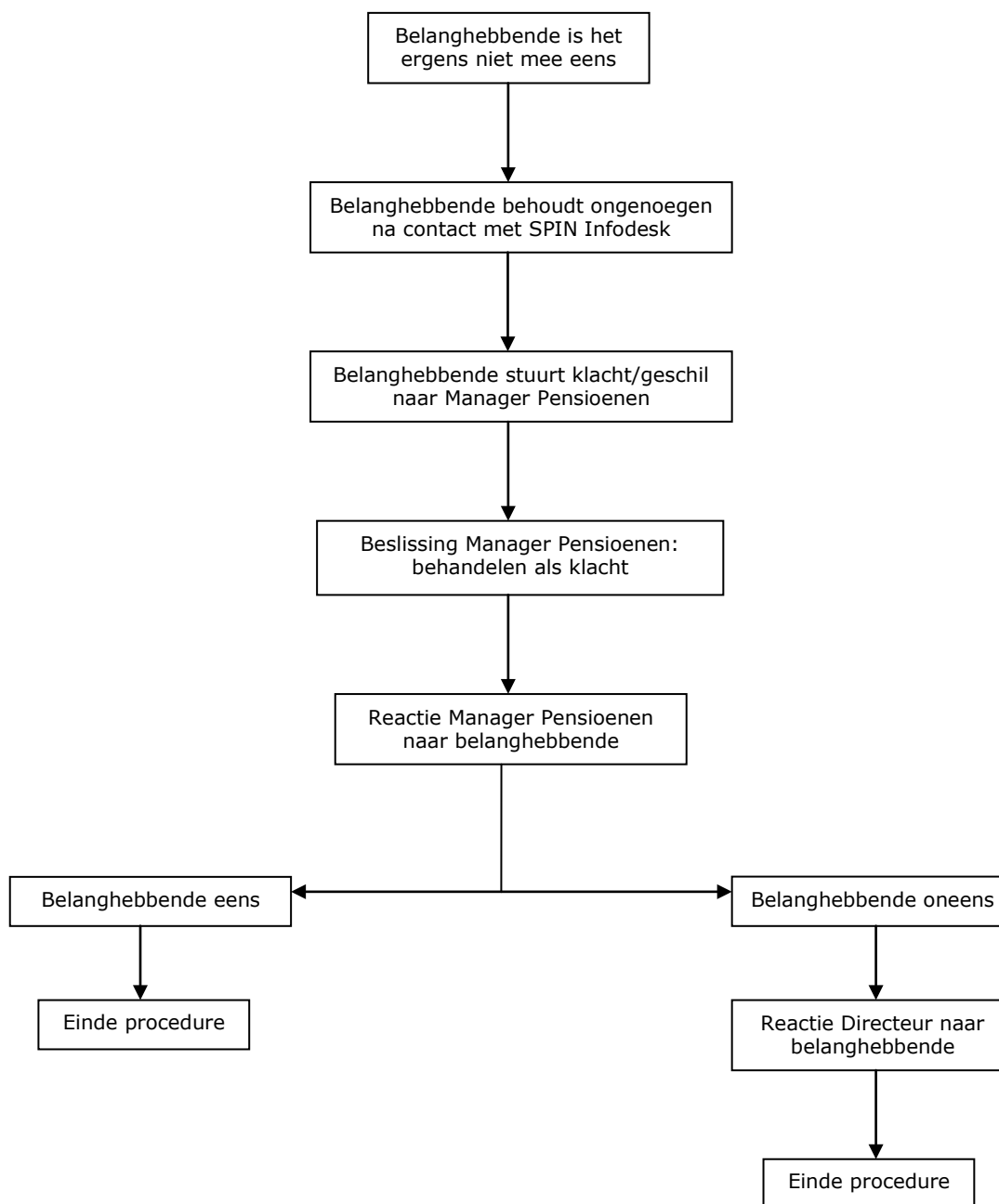
Aldus goedgekeurd door het algemeen bestuur op 13 juni 2014 te Amstelveen.

P. Snoek
Voorzitter

J. Wijffels
Secretaris

Bijlagen: Stroomschema klachtenprocedure en stroomschema geschillenprocedure

Bijlage Stroomschema klachtenprocedure



Bijlage Stroomschema geschillenprocedure

