



Klachten- en Geschillenregeling

8 februari 2024

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities	3
Artikel 2 – Indiening	3
Artikel 3 – Afhandeling door Administrateur	4
Artikel 4 – Bezwaar tegen besluiten Administrateur	4
Artikel 5 – Afhandeling door de Klachten- en Geschillencommissie.....	4
Artikel 6 – Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie.....	5
Artikel 7 – Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen	5
Artikel 8 – Werkwijze	5
Artikel 9 – Samenstelling Klachten- en Geschillencommissie	5
Artikel 10 – Overige bepalingen	6
Artikel 11 – Inwerkingtreding.....	6

Artikel 1 – Definities

Waar in deze procedure aanduidingen worden gebruikt, welke gelijkkluidend zijn aan die welke voorkomen in de toepasselijke statuten en pensioenreglement(en) van de Stichting Pensioenfonds Capgemini Nederland, hebben deze dezelfde betekenis.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| a. Administrateur | De uitvoeringsorganisatie die zorg draagt voor de pensioenadministratie van het Fonds; |
| b. Fonds | Stichting Pensioenfonds Capgemini Nederland; |
| c. Bestuur | Het bestuur van het Fonds |
| d. Klacht | Elke uiting van ontevredenheid van een persoon gericht aan de pensioenuitvoerder wordt in het kader van de klachtenregeling als een klacht beschouwd |
| e. Klachten- en Geschillencommissie | De Klachten- en Geschillencommissie van het pensioenfonds; |
| f. Belanghebbende | Een persoon, die een recht op een ingegane pensioenuitkering of een aanspraak op een nog niet ingegane pensioenuitkering heeft of meent te hebben bij het Fonds. |
| g. Geschil | Een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de uitvoerder of een klacht |
| h. Klager | De persoon die de uiting van ongenoegen heeft gedaan. |

Geen klacht of geschil in de zin van deze klachten- en geschillenprocedure is:

- een gerechtelijke of arbitrale procedure;
- een klacht bij de Nationale Ombudsman; of
- een klacht bij de Ombudsman Pensioenen.

Voor zover hiervan in dit reglement niet wordt afgeweken, gelden de definities als vermeld in artikel 1 van de Statuten van het Fonds.

Artikel 2 – Indiening

1. Een Belanghebbende richt een Klacht dan wel een Geschil mondeling dan wel schriftelijk met motivering aan de Administrateur.
2. De Administrateur verstuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de klager en bericht de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld, tenzij de Administrateur het in artikel 3 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van de Klacht dan wel het Geschil aan de Belanghebbende kan mededelen.
3. De klager kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in het tweede lid, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij de uitvoerder is aangesloten.

4. Indien de uitvoerder voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt zij deze informatie van de klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen, bedoeld in het derde lid, worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de uitvoerder.

Artikel 3 – Afhandeling door Administrateur

1. De Administrateur beoordeelt namens het Fonds de Klacht dan wel het Geschil en deelt zijn gemotiveerde besluit binnen 6 weken na ontvangst schriftelijk mee aan de klager.
2. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, deelt de Administrateur dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de Belanghebbende, onder vermelding van de nieuwe termijn.

Artikel 4 – Bezwaar tegen besluiten Administrateur

1. De Belanghebbende kan binnen 3 weken na dagtekening van het besluit van de Administrateur een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift indienen bij de Klachten- en Geschillencommissie van het Fonds, per adres: Postbus 4472, 6401 CZ HEERLEN.
2. De Klachten- en Geschillencommissie verstuurt binnen 1 week na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de Belanghebbende, tenzij de Klachten- en Geschillencommissie het in artikel 5 lid 1 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van het Bezwaarschrift aan de Belanghebbende schriftelijk kan mededelen.

Artikel 5 – Afhandeling door de Klachten- en Geschillencommissie

1. De Klachten- en Geschillencommissie beoordeelt het Bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit binnen 5 weken na ontvangst schriftelijk mee aan de klager. Het Bestuur en de Administrateur ontvangen een afschrift van het besluit.
2. Indien de Klachten- en Geschillencommissie bij de beoordeling als bedoeld in lid 1 concludeert dat de uitkomst van haar beoordeling mogelijkerwijs precedentwerking kan hebben voor andere Belanghebbenden, dan zal de Klachten- en Geschillencommissie de besluitvorming op het bezwaarschrift overdragen aan het Bestuur van het Fonds, vergezeld van een advies. Het Bestuur beoordeelt alsdan het Bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit schriftelijk mee aan de Belanghebbende. De Administrateur ontvangt een afschrift van het besluit.
3. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 dan wel lid 2 bedoelde termijn, dan deelt de Klachten- en Geschillencommissie dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de Belanghebbende, onder vermelding van de nieuwe termijn.

Artikel 6 – Beroep tegen besluiten Klachten- en Geschillencommissie

1. Indien een Belanghebbende zich niet met de beslissing van de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur kan verenigen, dan kan Belanghebbende dit voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen.
2. Als het bestuur het advies van de Ombudsman Pensioenen niet opvolgt, kan de belanghebbende zich wenden tot de rechtbank te Utrecht.

Artikel 7 – Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen

De Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt de Klachten- en Geschillencommissie de Belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Artikel 8 – Werkwijze

De Administrateur, de Klachten- en Geschillencommissie en het Bestuur hanteren de volgende werkwijze:

- a. Klachten en Geschillen worden beoordeeld op basis van:
 - toepasselijke wet- en regelgeving;
 - de Statuten en het toepasselijk Pensioenreglement van het Fonds; en
 - normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
- b. de Belanghebbende wordt, indien dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de Klacht dan wel het Geschil, in de gelegenheid gesteld de Klacht dan wel het Geschil nader toe te lichten.
- c. Anonieme klachten worden door de Klachten- en Geschillencommissie onder andere om praktische redenen zoals het toepassen van het hoor-en wederhoor niet in behandeling genomen. De commissie behandelt de ontvangen persoonlijke informatie vertrouwelijk en informeert het bestuur alleen indien dat niet anders kan en een fundamentele bijdrage levert aan de oplossing over de ontvangen persoonlijke informatie.

Artikel 9 – Samenstelling Klachten- en Geschillencommissie

1. De Klachten- en Geschillencommissie bestaat uit drie leden van het Bestuur.
2. De leden van de Klachten- en Geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit.
3. De Klachten- en Geschillencommissie wordt, indien dat door de leden van de commissie nodig wordt geacht, bijgestaan door een externe deskundige.
4. Indien de klager bij de behandeling van de klacht op enigerlei wijze de integriteit van de leden van klachtencommissie in twijfel trekt kan de persoon dit vooraf aan de behandeling van klacht kenbaar maken teneinde tot een oplossing te komen.

5. Indien een lid van de klachtencommissie signaleert dat zijn of haar integere houding in het geding zou kunnen zijn, dan staat het, het lid vrij om terug te treden. Het bestuur wordt hiervan in kennis gesteld. Het bestuur kiest uit haar midden een vervanger.

Artikel 10 – Overige bepalingen

1. De Administrateur, het Bestuur, de leden van de Klachten- en Geschillencommissie, hun plaatsvervangers en voorts allen die bij de behandeling van Klachten en Geschillen zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid, ter kennis is gekomen, tenzij zij deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken.
2. De Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien zij een Belanghebbende in het gelijk stelt met betrekking tot zijn/haar Geschil met het Fonds.
3. De Administrateur, het Bestuur en de Klachten- en Geschillencommissie nemen Klachten of Geschillen die reeds aan hen zijn voorgelegd niet nogmaals in behandeling tenzij er sprake is van een nieuw feit, zulks te beoordelen door de Klachten- en Geschillencommissie.
4. Een Klacht of een Geschil wordt slechts door de Klachten- en Geschillencommissie dan wel het Bestuur in behandeling genomen nadat de Administrateur het in artikel 3 genoemde besluit heeft genomen.
5. In het jaarverslag van het Fonds wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de Klachten- en Geschillencommissie.

Artikel 11 – Inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld op 8 februari 2024 en vervangt de voordien vastgestelde reglementen en is van kracht vanaf 1 januari 2024.