

# SPIN

# Klachten- en geschillen- reglement

## 2023

%



Stichting Pensioenfonds  
IBM Nederland

## Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen	3
Artikel 2	Vervallen	3
<b>KLACHTENPROCEDURE</b>		<b>4</b>
Artikel 3	Klachten	4
Artikel 4	Behandeling van de klacht	4
Artikel 5	Beroep op de directie	4
<b>GESCHILLENPROCEDURE</b>		<b>5</b>
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	5
Artikel 10	Aanhangig maken van een geschil	6
Artikel 11	Behandeling van het geschil	6
Artikel 12	Mondelinge behandeling	6
Artikel 13	Oordeel van de geschillencommissie	7
Artikel 14	Inhoud van het oordeel	7
Artikel 15	Kosten	7
<b>ALGEMENE BEPALINGEN</b>		<b>8</b>
Artikel 16	Oneens met de uitspraak en rechtsgang	8
Artikel 17	Inwerkingtreding	8

## Artikel 1 Begrippen

Voor zover hiervan in dit reglement niet wordt afgeweken gelden de begrippen zoals opgenomen in de statuten en pensioenreglementen van de Stichting Pensioenfonds IBM Nederland, hierna: het fonds.

In dit reglement wordt verstaan onder:

**1. Belanghebbende:**

Een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde in de zin van één van de pensioenreglementen van het fonds.

**2. Klacht:**

Een uiting van ontevredenheid van een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde gericht aan SPIN.

**3. Geëscaleerde klacht:**

Een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en die in tweede instantie door het uitvoerend bestuur wordt behandeld. De klacht wordt voorgelegd aan de uitvoerend bestuurder die niet bij de eerste afhandeling van de klacht betrokken is geweest.

**4. Geschil:**

Een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door SPIN of een klacht die rechtstreeks wordt voorgelegd aan de externe geschilleninstantie waarbij SPIN is aangesloten.

**5. Geschillencommissie:**

De door het bestuur van het fonds ingestelde commissie die bevoegd is tot het doen van uitspraak in geschillen tussen belanghebbenden en het fonds. De geschillencommissie beoordeelt geschillen op basis van:

- toepasselijke wet- en regelgeving
- de statuten en het toepasselijke Pensioenreglement van het fonds, en
- normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De geschillencommissie oefent onafhankelijk van het fonds en de bij het fonds aangesloten werkgevers haar taak uit.

**6. SPIN servicedesk:**

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

**7. Bezwaarschrift:**

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

**8. Vennootschap I:**

De te Amsterdam gevestigde besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid: IBM Nederland B.V.

**9. Verweerschrift:**

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

## Artikel 2 Vervallen

## KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 3 Klachten

Belanghebbende heeft het recht bij het fonds een klacht in te dienen. De klacht kan via de website, e-mail, telefoon of post worden ingediend. Dit kan via e-mail adres [klacht@spin.nl](mailto:klacht@spin.nl) of naar SPIN, Postbus 342, 1180 AH Amstelveen of via telefoonnummer 020- 347 2722. De klacht bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de ontevredenheid.

### Artikel 4 Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De belanghebbende ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht door het fonds een ontvangstbevestiging. 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 op eigen kosten laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- c. De klacht wordt in beginsel binnen maximaal tien werkdagen na ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de SPIN servicedesk 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 of de wijze van informeren of behandeling waarover wordt geklaagd incorrect 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 beslissing gebaseerd kan worden, kan een beslissing achterwege blijven.
- i. De beslissing over de klacht wordt schriftelijk (of via e-mail) aan belanghebbende meegedeeld.

### Artikel 5 Beroep op het uitvoerend bestuur

Indien klager het niet eens is met de beslissing, en er sprake is van een geëscaleerde klacht, heeft klager het recht om een beroep te doen op het uitvoerend bestuur. Klager kan binnen een maand, nadat de klager over de beslissing is geïnformeerd, schriftelijk de klacht gemotiveerd voorleggen aan het uitvoerend bestuur.

Verzoeken kunnen worden gericht aan: SPIN, Postbus 342, 1180 AH Amstelveen of per e-mail [secretariaat@spin.nl](mailto:secretariaat@spin.nl) t.a.v. uitvoerend bestuur SPIN.

Het uitvoerend bestuur geeft binnen vijf 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, afkomstig uit de kring van deelnemers, gewezen deelnemers/en of pensioengerechtigden.
- 6.2 Eén lid wordt benoemd door vennootschap I, 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 duur van de onderhavige zaak een tijdelijk lid benoemen. De belanghebbende kan bij het indienen van het bezwaarschrift kenbaar maken dat naar zijn mening een lid van de geschillencommissie persoonlijk bij het geschil of bij de belanghebbende is betrokken.
- 6.4 Een lid van de geschillencommissie houdt op lid te zijn:
- door vrijwillig aftreden;
  - door ontslag door het benoemende orgaan of organisatie, 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 haar taak noodzakelijk acht. Indien aan het raadplegen van deskundigen kosten zijn verbonden, dan gebeurt dat inoverleg 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 bestuursbureau van het fonds. 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](mailto:geschillencommissie@spin.nl).

### Artikel 8 Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

- 8.1 De leden van de geschillencommissie en alle overige betrokkenen 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 het fonds en een belanghebbende die naar het oordeel van de geschillencommissie rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen.

- 9.2 De geschillencommissie doet geen uitspraken in geschillen, die betrekking hebben op bestuursbesluiten 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 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 bestuur. Het bestuur neemt een besluit naar aanleiding van het verzoek en informeert de belanghebbende 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 komen, wordt de belanghebbende schriftelijk op de hoogte gebracht van het besluit van het uitvoerend bestuur. De belanghebbende kan vervolgens een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
- 10.2 Het aanhangig maken van een geschil geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift in de Nederlandse of Engelse taal 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 bestuursbesluit 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 omschrijving 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. Het secretariaat zendt zo spoedig mogelijk deze stukken naar 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, maar 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 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 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 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 in aanwezigheid van partijen en/of hun vertegenwoordigers en raadslieden.
- 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 kan slechts tot een oordeel komen in een (online) vergadering waarin de geschillencommissie voltallig aanwezig is.
- 13.3 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.
- 13.4 Het oordeel van de geschillencommissie is niet bindend.
- 13.5 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 of ongedaanmaking van het besluit van het uitvoerend bestuur. 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.
- een beroep 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 1 juli 2023. Dit reglement vervangt het voordien geldende klachten- en geschillenreglement van 1 januari 2022.

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 27 juni 2023 te Amstelveen.

E.W. Galesloot  
Voorzitter

R.W. Houweling  
Secretaris