

SPIN

Klachten- en geschillen- reglement

2025

%

—



Stichting Pensioenfonds
IBM Nederland

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begrippen	3
KLACHTENPROCEDURE		4
Artikel 2	Klachten	4
Artikel 3	Behandeling van de klacht	4
Artikel 4	Beroep op de directie	4
ALGEMENE BEPALINGEN		5
Artikel 5	Oneens met de uitspraak en rechtsgang	5
Artikel 6	Inwerkingtreding	5

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. Bezwaar:

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:

Van een geschil is sprake na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door SPIN of een klacht die niet binnen 10 weken na de ontvangst van de ontvangstbevestiging of 12 weken na indiening van de klacht is afgehandeld. Dit geschil kan rechtstreeks worden voorgelegd aan de geschilleninstantie pensioenfonds (GIP) waarbij SPIN is aangesloten.

5. Geschilleninstantie Pensioenfonds:

De externe onafhankelijke geschilleninstantie waarbij SPIN verplicht is aangesloten.

6. SPIN servicedesk:

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

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 2 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 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 3 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 4 Beroep op het uitvoerend bestuur

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

Verzoeken kunnen worden gericht aan: SPIN, Postbus 342, 1180 AH Amstelveen of per e-mail 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.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 5 Oneens met besluit uitvoerend bestuur

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

- Het geschil aan de bevoegde rechter voorleggen.
- Heeft klager het recht om zijn klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen in de volgende gevallen:
 1. De klacht is geheel of gedeeltelijk afgewezen;
 2. De beantwoording van de klacht de termijn van 10 weken na de ontvangstbevestiging of 12 weken na indiening van de klacht heeft overschreden.

De Geschilleninstantie Pensioenen is een onafhankelijke instelling die klachten en geschillen behandelt over de uitvoering van een pensioenreglement. Het adres van de Geschilleninstantie Pensioenen is: Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht. De instelling is op internet bereikbaar: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl of via info@gipcontact.nl. Daar kunt u meer informatie vinden over het indienen van een geschil, de mogelijkheid tot bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen en de daarvoor geldende termijnen.

Voor het fonds is de uitspraak die de Geschilleninstantie Pensioenfondsen doet bindend in zaken tot een bedrag van € 250.000, tenzij belanghebbende gekozen heeft voor een niet-bindende uitspraak. In dat geval stelt het fonds belanghebbende schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van het oordeel van het fonds over de uitspraak van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. De Geschilleninstantie Pensioenfondsen neemt geschillen die zijn ontstaan vóór 1 juli 2023 niet in behandeling.

Artikel 6 Inwerkingtreding

- 6.1 Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2025. Dit reglement vervangt het voordien geldende klachten- en geschillenreglement van 1 januari 2024.
- 6.2 Wijziging van het klachten- en geschillenreglement vindt als volgt plaats:
 - 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 12 december 2024 te Amstelveen.

E.W. Galesloot
Voorzitter

R.J.H. Nijhuis
Secretaris