

## KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING STICHTING PENSIOENFONDS NEG NEDERLAND

Het kan zijn dat u een klacht of geschil heeft over uw pensioenfonds Stichting Pensioenfonds NEG Nederland. Om uw klacht of het geschil op de juiste wijze te kunnen behandelen, hebben wij een klachten- en geschillenregeling.

Deze regeling legt uit wat u precies moet doen bij een klacht of geschil en wat u hiervan kunt verwachten. In hoofdstuk 2 kunt u teruglezen wat precies een klacht en een geschil is. Ook kunt u in hoofdstuk 2 teruglezen voor wie deze regeling geldt. Zoek hiervoor bij het woord “belanghebbende”.

### 1. Klachten- en geschillenprocedure

#### 1. U heeft een klacht of geschil. Wat nu?

Heeft u een klacht of geschil? Dan kunt u dit schriftelijk melden bij het bestuur van het fonds. Een klacht kunt u ook mondeling melden. Het bestuur behandelt dan uw klacht of geschil. Hierbij geldt wel dat de klacht of het geschil binnen vier weken is gemeld bij het bestuur.

#### Voorbeeld:

U heeft op 5 februari een vraag gesteld aan het pensioenfonds. Het pensioenfonds beantwoordt uw vraag op 12 februari. De vraag wordt naar uw idee niet goed beantwoord, ook niet nadat er meerdere keren contact hierover is geweest. Het laatste contact hierover tussen u en het pensioenfonds is 1 maart. U besluit hierover een klacht bij het pensioenfonds in te dienen. Dit moet u doen binnen vier weken vanaf 1 maart, dus niet later dan 29 maart.

#### Dit geldt ook:

Als uw klacht of geschil uit meerdere feiten bestaat, dan telt de vier weken vanaf het laatste moment waarop u contact met het pensioenfonds heeft over een van deze feiten.

#### 2. Wat moet er in uw klacht- of geschilbrief staan?

In ieder geval moet in uw klacht- of geschilbrief het volgende zijn opgenomen:

- a. Uw naam en adres;
- b. De datum van ondertekening;
- c. Een omschrijving van de klacht of het geschil.

Als er meer informatie is waarmee uw klacht of geschil sneller en beter kan worden behandeld, neemt u deze informatie vooral in uw brief op.

#### 3. Wat wordt daarna met uw klacht of geschil gedaan?

Het bestuur zal eerst proberen de klacht of het geschil zelf af te handelen. Als dit nodig is dan zal het bestuur hierover advies van een (actuariële en/of juridische) deskundige vragen. Als u dit nodig vindt, dan kunt u uw klacht of geschil ook mondeling toelichten.

#### 4. Hoe doet het bestuur onderzoek naar de klacht of geschil?

Het bestuur kijkt naar de feiten in zijn onderzoek naar uw klacht of geschil. Hierbij wordt uw klacht of geschil met vragen en antwoorden heen en weer (hoor en wederhoor zoals dit formeel heet) beoordeeld. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

## 5. Wanneer krijgt u reactie op uw klacht of geschil?

Het bestuur stuurt u zo snel als mogelijk zijn reactie op uw klacht of geschil. Maar wel altijd binnen twee maanden nadat u uw klacht of geschil heeft ingediend. In zijn reactie kan het bestuur aangeven welke maatregelen het bestuur neemt of heeft genomen naar aanleiding van uw klacht of geschil.

## 6. Wat als u het ook niet eens bent met de reactie van het bestuur?

Het kan zijn dat u het ook niet eens bent met de reactie van het bestuur op uw klacht of geschil. In dat geval verwijzen wij u door naar de Ombudsman Pensioenen. U kunt eventueel daarna informatie over uw klacht of geschil indienen bij de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen vertelt u wat u precies moet doen.

## 7. Hoe kan ik contact opnemen met de Ombudsman Pensioenen?

Als u het niet eens bent met de reactie van het bestuur op uw klacht of geschil, dan kunt u hierover contact opnemen met de Ombudsman Pensioenen. Zijn gegevens zijn als volgt:

Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN 's-Gravenhage

Telefoonnummer (070) 349 96 20

De Ombudsman Pensioenen kan na behandeling van uw klacht of geschil aanwijzingen aan het fonds geven. Het bestuur zal deze aanwijzingen in principe opvolgen, tenzij er zeer goede redenen zijn voor het bestuur om deze niet op te volgen. Een van de redenen kan zijn dat het opvolgen van de aanwijzingen leidt tot grote gevolgen voor het fonds en/of zijn belanghebbenden. Een andere reden is dat niet eerst een klacht of geschil is ingediend bij het fonds zelf zoals hierboven bij nummers 1. en 2. is beschreven.

## 2. Begripsomschrijvingen

In deze regeling gebruiken wij bepaalde woorden die u wij hieronder uitleggen:

### **Het fonds**

Stichting Pensioenfonds NEG Nederland, gevestigd in Hoogezand.

### **Het bestuur**

Het bestuur van het fonds.

### **Belanghebbende**

Een belanghebbende is een deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner, pensioengerechtigde of gepensioneerde. Een belanghebbende heeft rechten (of kan volgens de belanghebbende rechten hebben) die blijken uit de statuten en/of het pensioenreglement van het fonds.

### **Klacht**

Een klacht blijkt uit de ontevreden reactie (schriftelijk of mondeling) van u als belanghebbende. Deze klacht kan zijn ontstaan als reactie op de behandeling, bejegening, verzekering of dienstverlening van het fonds óf de administratie van het fonds.

### **Geschil**

Met een geschil laat u schriftelijk weten dat u als belanghebbende ontevreden bent. U bent ontevreden over de manier waarop de statuten en reglementen van het fonds op u zijn toegepast of zullen worden toegepast. U vindt hierbij dat uw rechten door het fonds zijn geschaad of zullen worden geschaad.

### **Dit geldt ook:**

Deze klachten- en geschillenregeling geldt niet voor klachten en geschillen van belanghebbenden die bestuursleden zijn.

### **Ombudsman Pensioenen**

De Ombudsman Pensioenen is een onafhankelijke instelling. Deze Ombudsman behandelt klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement.