



PENSIOENFONDS
NOTARIAAT

Klachten- en geschillenregeling

Stichting Pensioenfonds Notariaat

Versiedatum 23 januari 2020



Inhoudsopgave

1.	Artikel 1. Begripsbepalingen.....	3
2.	Artikel 2. Indienen van een klacht.....	3
3.	Artikel 3. Behandeling van de klacht.....	4
4.	Artikel 4. Indienen bezwaarschrift met betrekking tot klacht.....	5
5.	Artikel 5. Aanhangig maken van een geschil.....	5
6.	Artikel 6. Behandeling van het geschil.....	6
7.	Artikel 7. Voorlegging bij de Ombudsman Pensioenen of beroep bij de rechter door.....	6
	belanghebbende.....	6
8.	Artikel 8. Evaluatie en inwerkingtreding.....	7



Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de statuten en pensioenreglementen van Stichting Pensioenfonds Notariaat van toepassing. In aanvulling op de statuten en pensioenreglementen gelden de volgende begripsomschrijvingen:

Administrateur van het fonds:	TKP, gevestigd te Europaweg 27, 9723 AS Groningen.
Belanghebbende:	Een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of (gewezen) partner rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de wet, statuten of een pensioenreglement van het fonds, waarbij in het geval van een klacht onder belanghebbende ook de werkgever wordt verstaan.
Bestuur:	Het bestuur van het fonds.
Fonds:	Stichting Pensioenfonds Notariaat (SPN).
Geschil:	Een geschil tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de wet, de statuten of een reglement van het fonds is of zal worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad en waarbij partijen in eerste instantie niet tot overeenstemming hebben kunnen komen.
Klacht:	Een schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening die door de belanghebbende als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren. De uiting van ontevredenheid wordt door de belanghebbende niet als een geschil in de zin van de klachten- en geschillenregeling gekwalificeerd.
Werkgever:	Een bij het fonds aangesloten werkgever.
Statuten:	De statuten van het fonds.

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen bij het fonds. De klacht wordt in behandeling genomen door de administrateur van het fonds. De klacht bevat:
 - a. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd; en
 - b. naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van belanghebbende.



2. De klacht kan digitaal worden ingediend door middel van het klachtenformulier op de website www.pensioenfondsnotariaat.nl. Het klachtenformulier is te vinden onder "klacht of geschil?".
3. Schriftelijke indiening van de klacht is ook mogelijk door toezending aan:
Stichting Pensioenfonds Notariaat
Postbus 501
9700 AM Groningen
o.v.v. Klachtenafhandeling

Artikel 3. Behandeling van de klacht

1. De administrateur van het fonds stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan belanghebbende een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
2. De klacht wordt uiterlijk vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur van het fonds dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door belanghebbende zelf gedragen.
4. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien de administrateur van het fonds dit noodzakelijk acht voor de goede afhandeling van zijn klacht.
5. Belanghebbende heeft recht op inzage in zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de wetgeving op het gebied van de privacy, welke overigens ten aanzien van de in dit reglement omschreven klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
6. Het besluit op de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
7. Het besluit van de administrateur dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. Het besluit bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens belanghebbende is geweest.
8. Indien na een toereikend onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een besluit gebaseerd kan worden, zal dit schriftelijk of digitaal aan belanghebbende worden meegedeeld.
9. Het besluit op de klacht wordt binnen twee weken na afhandeling van de klacht schriftelijk of digitaal aan belanghebbende meegedeeld.



Artikel 4. Indienen bezwaarschrift met betrekking tot klacht

1. Indien belanghebbende het niet eens is met het besluit van de administrateur van het fonds, heeft belanghebbende het recht zich met een gemotiveerd bezwaarschrift te richten tot het bestuur. Dit wordt in het in artikel 3 bedoelde besluit van de administrateur op de klacht aan de belanghebbende meegedeeld.
2. Belanghebbende kan binnen drie weken nadat hij het besluit van de administrateur over de klacht heeft ontvangen zijn bezwaarschrift schriftelijk of digitaal aan het bestuur voorleggen conform artikel 2 lid 2 of 3.
3. Het bezwaarschrift bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom belanghebbende niet kan berusten in het van de administrateur ontvangen besluit.
4. Het bestuur neemt binnen acht weken na ontvangst van het bezwaarschrift een besluit over de behandeling van de klacht door de administrateur en voorziet zo nodig in een ander besluit. Indien de klacht niet binnen deze termijn door het bestuur kan worden behandeld, wordt dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende medegedeeld, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
5. Het bestuur brengt haar besluit binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het bezwaarschrift genomen maatregelen.

Artikel 5. Aanhangig maken van een geschil

1. Een belanghebbende heeft het recht een geschil in te dienen bij het fonds. Het geschil wordt in behandeling genomen door het bestuur van het fonds. Bij het indienen van het geschil wordt de volgende informatie verschaft:
 - a. een zo duidelijk mogelijke uiteenzetting van de inhoud van het geschil; en
 - b. naam, geboortedatum, aders, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van belanghebbende.
2. Het geschil kan digitaal aanhangig worden gemaakt door middel van het sturen van een e-mail naar deelnemer@pensioenfondsnnotariaat.nl met in het onderwerp de aanduiding geschil.
3. Het geschil kan tevens aanhangig worden gemaakt door schriftelijke indiening bij:

Stichting Pensioenfondsn Notariaat
Postbus 501
9702 JA Groningen
o.v.v. Geschilafhandeling



Artikel 6. Behandeling van het geschil

1. De administrateur van het fonds stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het geschil aan belanghebbende een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
2. Het bestuur neemt binnen acht weken een besluit over het geschil. Indien het geschil niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het fonds dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door belanghebbende zelf gedragen.
4. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien het bestuur van het fonds dit noodzakelijk acht voor de goede afhandeling van het geschil.
5. Belanghebbende heeft recht op inzage in zijn of haar geschildossier overeenkomstig de wetgeving op het gebied van de privacy, welke overigens ten aanzien van de in dit reglement omschreven geschilprocedure onverkort van toepassing is.
6. Het besluit over het geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
7. Het bestuursbesluit dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van het geschil in te gaan.
8. Het bestuursbesluit wordt binnen twee weken na het nemen van het besluit schriftelijk of digitaal kenbaar gemaakt aan de belanghebbende.

Artikel 7. Voorlegging bij de Ombudsman Pensioenen of beroep bij de rechter door belanghebbende

1. Indien een belanghebbende zich ten aanzien van een klacht of geschil niet met het bestuursbesluit als bedoeld in artikel 4 of 6 kan verenigen, heeft de belanghebbende het recht een klacht of geschil aan de Ombudsman Pensioenen voor te leggen. Dit wordt bij het bestuursbesluit aan belanghebbende meegedeeld. Na bemiddeling of advisering door de Ombudsman Pensioenen staat de weg naar een bevoegde rechter nog open.
2. Indien een belanghebbende zich ten aanzien van een klacht of geschil niet met het bestuursbesluit als bedoeld in artikel 4 of 6 kan verenigen, heeft de belanghebbende het recht het besluit van het bestuur voor te leggen aan de bevoegde rechter. Dit wordt bij het bestuursbesluit aan belanghebbende meegedeeld.



Artikel 8. Evaluatie en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt iedere drie jaar geëvalueerd door het bestuur.
2. Dit reglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van 23 januari 2020.
3. Dit reglement treedt per 23 januari 2020 in werking en vervangt alle voorgaande reglementen.