



PENSIOENFONDS
NOTARIAAT

Klachten- en geschillenregeling

Pensioenfonds Notariaat

Versiedatum 1 januari 2024



Inhoudsopgave

1.	Artikel 1. Begripsbepalingen	3
2.	Artikel 2. Indienen van een klacht	4
3.	Artikel 3. Behandeling van de klacht	4
4.	Artikel 4. Indienen bezwaar met betrekking tot klacht	5
5.	Artikel 5. Behandeling van het bezwaar	6
6.	Artikel 6. Voorlegging aan de externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter door	6
	belanghebbende	6
7.	Artikel 7. Ombudsman Pensioenen	7
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, (gewezen) partner of andere aanspraakgerechtigde 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.
Bezwaar:	Een belanghebbende kan met betrekking tot een klacht die in eerste instantie niet naar tevredenheid van de belanghebbende door de administrateur van het fonds is opgelost, een bezwaar indienen bij het bestuur.
Bestuur:	Het bestuur van het fonds.
Fonds:	Stichting Pensioenfonds Notariaat (SPN).
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 als bedoeld in artikel 14j derde lid Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling.
Klacht:	Iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan een uitvoerder.
Termijn:	een redelijke termijn als bedoeld in artikel 14j van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling.
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 pensioenuitvoerder van het fonds (hierna ook te noemen 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 schriftelijk, telefonisch, per e-mail en digitaal door middel van het klachtenformulier op de website van pensioenfonds notariaat worden ingediend bij de administrateur van het fonds.

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, of indien de administrateur voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt de administrateur van het fonds deze informatie van de klager voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal, 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 bezwaar met betrekking tot klacht

1. Indien belanghebbende het niet eens is met het besluit van de administrateur van het fonds omtrent de ingediende klacht of indien de klacht niet naar tevredenheid van de belanghebbende is afgehandeld, heeft belanghebbende het recht zich met een gemotiveerd bezwaar te richten tot het bestuur van het fonds. Dit wordt in het in artikel 3 lid 9 bedoeld 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 bezwaar schriftelijk of digitaal aan het bestuur van het fonds voorleggen .
3. Het bezwaar bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom belanghebbende niet kan berusten in het van de administrateur ontvangen besluit als bedoeld in artikel 3 lid 9.

Bij het indienen van het bezwaar wordt de volgende informatie verschaft:

- a. een zo duidelijk mogelijke uiteenzetting van de inhoud van het bezwaar; en
 - b. naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de belanghebbende.
4. Het bezwaar kan digitaal aanhangig worden gemaakt door middel van het sturen van een e-mail naar deelnemer@pensioenfondsnotariaat.nl met in het onderwerp de aanduiding van het bezwaar.
 5. Het bezwaar kan tevens aanhangig worden gemaakt door schriftelijke indiening bij:

Stichting Pensioenfonds Notariaat
Postbus 501
9702 JA Groningen
o.v.v. Bezwaarafhandeling

6. Het bestuur neemt binnen acht weken na ontvangst van het bezwaar 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.



7. 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 bezwaar genomen maatregelen.

Artikel 5. Behandeling van het bezwaar

1. De administrateur van het fonds stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het bezwaar 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 bezwaar. Indien het bezwaar 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 bezwaar.
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 geschilprocedure onverkort van toepassing is.
6. Het besluit over het bezwaar dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
7. Het besluit over het bezwaar dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van het bezwaar in te gaan.
8. Het besluit over het bezwaar wordt binnen twee weken na het nemen van het besluit schriftelijk of digitaal kenbaar gemaakt aan de belanghebbende.

Artikel 6. Voorlegging aan de externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter door belanghebbende

De pensioenuitvoerder informeert de klager bij een gehele of een gedeeltelijke afwijzing van diens klacht of bezwaar over de uitvoering van een pensioenregeling over de mogelijkheid om de klacht of bezwaar voor te leggen aan de op grond van artikel 48c van de Pensioenwet dan wel artikel 59c van de Wet verplichte beroepspensioenregeling aangewezen externe geschilleninstantie waarbij zij is aangesloten¹, onder vermelding van de adresgegevens en de geldende termijnen. Daarbij wordt

¹ Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)



tevens vermeld dat een geschil ook direct bij de burgerlijke rechter aanhangig gemaakt kan worden. De klager kan tevens vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging als bedoeld in artikel 3 lid 1, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de externe geschilleninstantie waarbij de pensioenuitvoerder is aangesloten.

De termijnen bedoeld in dit artikel worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de uitvoerder.

Artikel 7. Ombudsman Pensioenen

De Ombudsman Pensioenen bemiddelt en adviseert als onafhankelijke partij bij klachten en geschillen over uitvoering van het pensioenreglement, nadat de interne klachten- en geschillenprocedure bij de pensioenuitvoerder volledig is doorlopen.

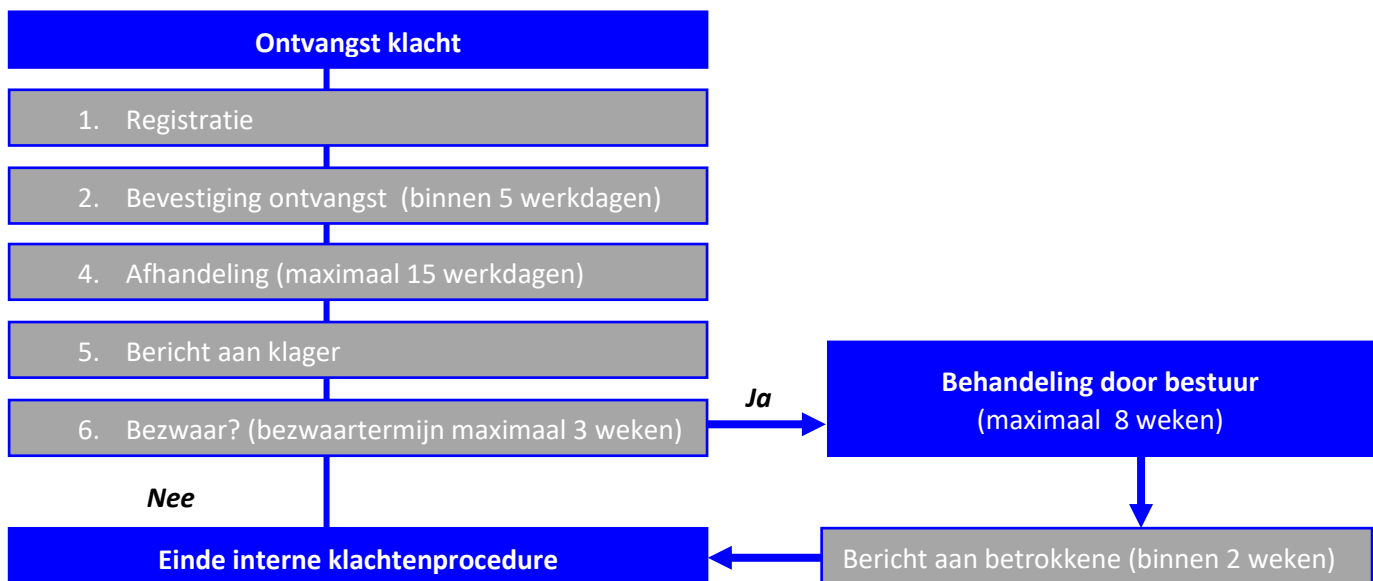
Artikel 8. Evaluatie en inwerkingtreding

1. Deze klachten- en geschillenregeling wordt iedere drie jaar geëvalueerd door het bestuur.
2. Het bestuur heeft deze regeling vastgesteld, na advies van het verantwoordingsorgaan, in de bestuursvergadering van 7 december 2023. Deze regeling treedt per 1 januari 2024 in werking en vervangt alle voorgaande versies.



Bijlage: Hoe werkt de interne klachtenprocedure?

1. De ontvangen klacht wordt geregistreerd bij de administrateur van het fonds.
2. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de administrateur, waarin de vermoedelijke behandeltijd (maximaal 15 werkdagen) is vermeld. Voor sommige klachten is meer behandeltijd nodig. Klager ontvangt een uiterste datum waarop een antwoord volgt.
3. De klacht wordt afgehandeld door de administrateur.
4. Klager ontvangt bericht over het genomen besluit met betrekking tot de ingediende klacht. Hierin wordt indien van toepassing een bezwaartermijn (maximaal drie weken) vermeld.
5. Na verloop van de bezwaartermijn worden de betreffende documenten toegevoegd aan het dossier. Indien binnen deze termijn een bezwaar wordt ingediend worden de documenten ter behandeling aan het bestuur van het fonds gezonden. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van het bezwaar wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Het bestuur probeert een bezwaar binnen 8 weken te behandelen.
6. Betrokkene wordt binnen 2 weken geïnformeerd over het besluit van het bestuur op het bezwaar.



Hoeveel kost de procedure?

Het indienen van klacht of bezwaar is voor u kosteloos. Het pensioenfonds neemt de kosten van de behandeling van uw klacht of bezwaar voor zijn rekening. Kosten die u zelf maakt moet u zelf betalen. Bijvoorbeeld de kosten voor reis en verblijf omdat u door het bestuur wilt worden gehoord of de kosten van een advocaat.