



Klachtenreglement

Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten

Versie: april 2024

Artikel 1 Begrippen

In dit klachtenreglement worden een aantal begrippen gebruikt. De betekenis van deze begrippen staat uitgelegd in de statuten en reglementen van StiPP. Die betekenis is ook van toepassing op dit reglement. Verder gelden de volgende begrippen:

- Klacht:
 - Iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde wordt gericht aan StiPP.
 - Een uiting van ontevredenheid tegen een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht wordt niet als klacht in behandeling genomen.
 - Ook aangesloten werkgevers kunnen een klacht indienen bij StiPP, met uitzondering van klachten over een besluit over de werkingssfeer, opgelegde boetes en incassotrajecten.
 - Een klacht wordt intern door StiPP behandeld.

- Klager:
de belanghebbende die een klacht indient.

- Beroep:
een klager die het niet eens is met de beslissing op de klacht kan in beroep gaan bij StiPP door het sturen van een beroepschrift.

- Geschil:
een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht in beroep.

- Pensioenuitvoeringsorganisatie:
de organisatie waaraan StiPP de pensioenuitvoering heeft uitbesteed.

Waar in dit reglement 'schriftelijk' staat, kan ook 'elektronisch' worden gelezen. Overal waar in dit reglement staat 'hij', 'hem' of 'zijn', wordt ook 'zij', 'haar' of 'haar' bedoeld.

Artikel 2 Een klacht indienen

1. Iedere belanghebbende kan een klacht indienen. Een belanghebbende is:
 - iemand die pensioen opbouwt, heeft opgebouwd of een pensioenuitkering ontvangt van StiPP en andere personen die een recht kunnen ontlenen of menen te kunnen ontlenen op basis van de statuten en de reglementen; en
 - de aangesloten werkgever.
2. Een klacht kan worden ingediend:
 - ✦ Via het contactformulier op de website: www.stippensioen.nl/klachtenformulier
 - ✦ Per post: Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten (StiPP)
Postbus 299
3700 AG Zeist
 - ✦ Telefonisch via 030 277 56 90
 - ✦ Via de chat van Stippensioen.nl
3. Uit de klacht moet duidelijk blijken wie de klager is (naam en adres), de datum van indiening en de redenen van de klacht. Bij voorkeur verwijst de klager naar het pensioenreglement en stuurt schriftelijke bewijsstukken mee.
4. De klager kan iemand machtigen om zijn belangen te behartigen.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. De pensioenuitvoeringsorganisatie bevestigt binnen een week de ontvangst van de klacht.
2. De pensioenuitvoeringsorganisatie behandelt de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Als dat niet lukt, laat ze de klager de nieuwe afhandelingstermijn weten.
3. Als de pensioenuitvoeringsorganisatie nog onvoldoende informatie heeft om de klacht af te handelen, wordt de klager gevraagd zijn standpunt toe te lichten. De termijn van twee weken als bedoeld in lid 2 van dit artikel kan worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door StiPP.
4. Het oordeel op de klacht volgt na voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die bij de klager bekend zijn.
5. Als het niet mogelijk is de ware toedracht te achterhalen waarop een oordeel gebaseerd kan worden, dan hoeft er geen oordeel te worden gegeven.
6. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager gestuurd. Deze beslissing is goed gemotiveerd.

7. De klager heeft recht op inzage van het klachtdossier overeenkomstig het privacybeleid van het fonds. Dit privacybeleid is van toepassing op de klachtenprocedure.
8. Eventuele andere termijnen, procedures en incassomaatregelen blijven doorlopen tijdens de behandeling van de klacht.

Artikel 4 In beroep gaan

1. Als de klager het niet eens is met de beslissing op de klacht (als bedoeld in artikel 3 lid 6), kan hij een nieuwe klacht indienen bij het bestuur van StiPP. Een klacht in de deze fase wordt aangeduid met het begrip 'beroep'
2. De klager kan in beroep gaan door binnen vier weken na de beslissing op de klacht een beroepschrift in te dienen. In een beroepschrift is in elk geval opgenomen:
 - a. de naam en het adres van de klager en eventueel de naam en het adres van zijn of haar vertegenwoordiger;
 - b. de datum van indienen van het beroepschrift;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van de beslissing waartegen de klager in beroep gaat. Bij voorkeur stuurt de klager een kopie van de beslissing mee.
 - d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom de klager meent dat de beslissing op de klacht onjuist is.

Artikel 5 Behandeling van het beroep

1. StiPP stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging van het beroepschrift.
2. Het beroep wordt behandeld door twee uitvoerende bestuursleden. Als deze bestuursleden eerder betrokken zijn geweest bij de beslissing, dan wordt het beroep voorgelegd aan het algemeen bestuur.
3. De pensioenuitvoeringsorganisatie mag binnen drie weken een zienswijze indienen bij het bestuur van StiPP.
4. De klager en de pensioenuitvoeringsorganisatie zijn verplicht StiPP alle inlichtingen te geven, die StiPP nodig heeft voor de behandeling van het beroep.
5. Indien StiPP nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt zij deze informatie van de klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen bedoeld in artikel 5 lid 3 en artikel 6 lid 1 worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door StiPP.

Artikel 6 Beslissing van StiPP over het beroep

1. StiPP neemt binnen een redelijke termijn, maar in ieder geval binnen twaalf weken na indiening van de eerste klacht (als bedoeld in artikel 2) een beslissing op het beroep. StiPP kan deze periode verlengen op grond van artikel 3.3 en/of artikel 5 lid 5.
2. Het uitvoerend bestuur of het algemeen bestuur oordeelt, met inachtneming van het bepaalde in de reglementen van StiPP, naar redelijkheid en billijkheid en op basis van unanimiteit.
3. StiPP stuurt de onderbouwde beslissing naar de klager en de pensioenuitvoeringsorganisatie.

Artikel 7 Kosten

1. Aan de behandeling van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.
2. StiPP vergoedt geen kosten voor juridische bijstand.
3. Indien een zitting plaatsvindt, kunnen binnen de grenzen van de redelijkheid, reiskosten worden vergoed aan de belanghebbende.

Artikel 8 Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) of rechter

Als de klager het niet eens is met de beslissing op het beroepschrift (als bedoeld in artikel 6 dan is sprake van een geschil. Er zijn dan verschillende mogelijkheden al naar gelang de klager werkgever óf (gewezen) deelnemer of andere pensioen-/ of aanspraakgerechtigde is.

(gewezen) deelnemer of andere pensioen/- of aanspraakgerechtigde

- ✦ Het geschil dat betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement kan worden voorgelegd aan de GIP (als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet).
 - De klager kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van de klacht als bedoeld in artikel 3, of twaalf weken na het indienen van de klacht als bedoeld in artikel 3, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de GIP.
 - Voor zij een geschil in behandeling nemen, dient de interne klachtenprocedure van StiPP wel volledig doorlopen te zijn, tenzij dit langer dan tien weken duurt na de ontvangstbevestiging of langer dan twaalf weken na het indienen van de klacht.
 - De Ombudsman Pensioenen maakt onderdeel uit van de GIP en zal als eerste stap proberen het geschil via bemiddeling op te lossen. Lukt het niet om het geschil via bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen op te lossen, of kiest de klager ervoor om deze bemiddeling over te slaan, dan zal de GIP het geschil behandelen en uitspraak doen.
 - De contactgegevens van de GIP zijn:
Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht
E-mail: info@gipcontact.nl
 - Zie voor meer informatie, waaronder het procesreglement, de website van de GIP:
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

- ✦ De klager kan een geschil ook voorleggen aan de civiele rechter. Voorleggen aan de civiele rechter kan alleen als het gaat om een inhoudelijk besluit. Als het gaat om een beslissing op een klacht over de verwerking van persoonsgegevens, kan klager een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Werkgever in de zin van de verplichtstelling

- ✦ Een werkgever kan een geschil voorleggen aan de civiele rechter. Voorleggen aan de civiele rechter kan alleen als het gaat om een inhoudelijk besluit. Als het gaat om een beslissing op een klacht over de verwerking van persoonsgegevens, kan de werkgever een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- ✦ Een werkgever kan een geschil niet voorleggen aan de GIP. De GIP staat uitsluitend open voor (gewezen) deelnemers of andere pensioen-/ of aanspraakgerechtigden.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2008 en is laatstelijk gewijzigd per 19 april 2024.