



**Oak goed
geregeld!**

**Reglement klachten en geschillen
Oak Pensioen**

Juli 2023

INHOUD

ARTIKEL 1 DEFINITIES.....	3
DEEL A - ALGEMEEN	4
ARTIKEL 2 HOE DIEN JE EEN KLACHT OF EEN GEËSCALEERDE KLACHT IN, OF DOE JE EEN BEROEP OP HARDHEID?.....	4
ARTIKEL 3 WELKE INFORMATIE WORDT BIJGEHOUDEN OVER MIJN (GEËSCALEERDE) KLACHT?	4
DEEL B INTERNE KLACHTPROCEDURE	5
ARTIKEL 4 WAT GEBEURT ER MET MIJN KLACHT?	5
ARTIKEL 5 HOE WORDT DE KLACHT BEHANDELD?	5
ARTIKEL 6 IK BEN HET NIET EENS MET DE BESLISSING OP MIJN KLACHT, WAT KAN IK DOEN?5	
ARTIKEL 7 HOE WORDT DE GEËSCALEERDE KLACHT BEHANDELD?	6
DEEL C EXTERNE GESCHILLENPROCEDURE.....	7
ARTIKEL 8 MIJN KLACHT IS NIET NAAR MIJN TEVREDENHEID OPGELOST. WAT KAN IK DOEN?7	
DEEL D BEROEP OP HARDHEID.....	8
ARTIKEL 9 BEROEP OP HARDHEID	8
STAPPEN IN DE KLACHTENPROCEDURE	9

REGLEMENT KLACHTEN EN GESCHILLEN

Het reglement klachten en geschillen treedt in werking per 1 juli 2023 en is vastgesteld door het bestuur, na ingewonnen advies van het verantwoordingsorgaan.

ARTIKEL 1 DEFINITIES

In dit klachten- en geschillenreglement wordt verstaan onder:

1. **“Administrateur”**: de organisatie die de pensioenadministratie verzorgt, in dit geval pensioenuitvoerder TKP.
2. **“Bestuur”**: het bestuur van het pensioenfonds.
3. **“Beroep op hardheid”**: het verzoek van een belanghebbende om in onvoorziene gevallen af te wijken van de toepassing van het pensioenreglement en/of wanneer het reglement leidt tot onredelijkheid of onbillijkheid voor de belanghebbende.
4. **“Klacht”**: iedere uiting van ontevredenheid van een klager gericht aan het pensioenfonds.
5. **“Geëscaleerde klacht”**: een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klager is opgelost door de pensioenadministrateur en die in tweede instantie intern wordt behandeld door het bestuur.
6. **“Klager”**: een belanghebbende die een (geëscaleerde) klacht heeft ingediend.
7. **“Schriftelijk”**: per e-mail of per brief, afhankelijk van de communicatievoorkeuren van de belanghebbende, tenzij anders aangegeven.
8. **“Geschil”**: een klacht die intern niet is opgelost en wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, de externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
9. **“Externe geschilleninstantie”**: de geschilleninstantie als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waarbij het pensioenfonds is of zal worden aangesloten.

Waar in dit reglement “hij” wordt geschreven, wordt ook “zij” bedoeld.

DEEL A - ALGEMEEN

ARTIKEL 2 HOE DIEN JE EEN KLACHT OF EEN GEËSCALEERDE KLACHT IN, OF DOE JE EEN BEROEP OP HARDHEID?

Een belanghebbende kan een (geëscaleerde) klacht indienen of een beroep op hardheid doen op de volgende manieren:

- Per brief: Oak Pensioen, Postbus 41160, 9701 CD Groningen
- Per e-mail: deelnemer@oakpensioen.nl
- Per telefoon: **(050) 522 40 26**
- Via de website: <https://www.oakpensioen.nl/contactformulier-deelnemers>

ARTIKEL 3 WELKE INFORMATIE WORDT BIJGEHOUDEN OVER MIJN (GEËSCALEERDE) KLACHT?

De administrateur houdt een register bij van alle ontvangen klachten en geëscaleerde klachten, inclusief naam en adres van de klager, een omschrijving van de (geëscaleerde) klacht, wanneer deze is ontvangen, de wijze waarop de (geëscaleerde) klacht is afgehandeld en wanneer de klacht is afgesloten. De gegevens worden ten minste zeven jaar bewaard. Dit moet van de wet.

DEEL B INTERNE KLACHTPROCEDURE

ARTIKEL 4 WAT GEBEURT ER MET MIJN KLACHT?

1. De belanghebbende dient de klacht in bij de administrateur via de in artikel 2 aangegeven communicatiemiddelen. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van de gebeurtenis met, indien van toepassing, stukken ter onderbouwing.
2. Na ontvangst van de klacht stuurt het fonds binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
3. De klacht wordt binnen 15 werkdagen afgehandeld. Mocht het niet lukken de klacht binnen vijftien werkdagen af te handelen, wordt de klager hier vóór het einde van de 15 werkdagen schriftelijk over geïnformeerd. Hierbij wordt een nieuwe afhandelingstermijn vermeld.
4. Het pensioenfonds kan meer informatie nodig hebben voor de behandeling van de klacht. Dan verzoekt het fonds de klager deze informatie toe te sturen. Hierbij wordt een reactieperiode vermeld. De 15 werkdagen voor de afhandeling van je klacht wordt daardoor langer. De tijd die verloopt tussen het verzoek om meer informatie en het moment dat het fonds de gevraagde informatie ontvangt, komt erbij.

ARTIKEL 5 HOE WORDT DE KLACHT BEHANDELD?

1. De klacht wordt behandeld door de administrateur van het pensioenfonds en is gebaseerd op onderzoek van feiten en stukken die de klager ook kent of kan kennen.
2. De beslissing wordt gebaseerd op het onderzoek en wordt goed onderbouwd en uitgelegd aan de klager en gaat in op alle onderdelen van de klacht.
3. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, behalve wanneer de klacht mondeling afgehandeld is.

ARTIKEL 6 IK BEN HET NIET EENS MET DE BESLISSING OP MIJN KLACHT, WAT KAN IK DOEN?

Als een klager het niet eens is met de genomen beslissing kan hij de administrateur schriftelijk vragen zijn klacht voor te leggen aan het bestuur van het pensioenfonds. De klager heeft hiervoor vier weken nadat hij is geïnformeerd over de beslissing. De klager doet dit via de in artikel 2 aangegeven communicatiemiddelen. De klager geeft hierbij aan waarom hij vindt dat de beslissing op de klacht niet naar zijn tevredenheid is opgelost. Er is dan sprake van een “geëscaleerde klacht”.

ARTIKEL 7 HOE WORDT DE GEËSCALEERDE KLACHT BEHANDELD?

1. Na ontvangst van de geëscaleerde klacht stuurt het fonds binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. De administrateur stuurt zo snel mogelijk een kopie van de geëscaleerde klacht door naar het bestuur.
3. Het bestuur beslist over de geëscaleerde klacht op basis van de statuten en reglementen van het pensioenfonds.
4. Het bestuur kan meer informatie nodig hebben voor de behandeling van de geëscaleerde klacht. Dan verzoekt het fonds de klager deze informatie toe te sturen. Hierbij wordt een reactieperiode vermeld. De zeven weken voor de afhandeling van de klacht wordt daardoor langer. De tijd die verloopt tussen het verzoek om meer informatie en het moment dat het fonds de gevraagde informatie ontvangt, komt erbij.
5. Bij de behandeling besluit het bestuur, binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving, het pensioenreglement en binnen hetgeen naar redelijkheid en billijkheid van het bestuur kan worden verlangd of en in hoeverre aan de geëscaleerde klacht kan worden tegemoet gekomen.
6. De klager krijgt binnen zes weken na ontvangst van de geëscaleerde klacht schriftelijk bericht over de beslissing van het bestuur. De beslissing wordt onderbouwd en uitgelegd aan de klager.
7. Het pensioenfonds informeert bij het besluit de klager over de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan Ombudsman Pensioenen, de externe geschilleninstantie en over de mogelijkheid om naar de burgerlijke rechter te gaan.
8. Het bestuur neemt geen klacht in behandeling wanneer de klager zich wendt tot de Ombudsman Pensioenen, de externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
9. Het bestuur beëindigt de behandeling van de lopende klacht wanneer de klager zich wendt tot de Ombudsman Pensioen, de externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.

DEEL C EXTERNE GESCHILLENPROCEDURE

ARTIKEL 8 MIJN KLACHT IS NIET NAAR MIJN TEVREDENHEID OPGELOST. WAT KAN IK DOEN?

1. Indien de klager niet tevreden is met het besluit van het bestuur, kan de klager zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen, de externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
2. De klager kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in artikel 4 lid 2, of binnen twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen, de externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter. De termijn is langer als het pensioenfonds meer informatie nodig had van de klager om een beslissing te kunnen nemen.
3. Het fonds volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen.
4. De externe geschilleninstantie kan een bindend of een niet-bindend advies geven. Bij een bindend advies leggen het bestuur en de klager zich neer bij dit advies. Bij een niet-bindend advies volgt het bestuur in principe dit advies op. Als het bestuur ernstige bezwaren heeft, kan het besluiten het advies niet op te volgen. Het bestuur laat aan de klager schriftelijk gemotiveerd weten waarom het advies van de externe geschilleninstantie niet opvolgt. Het bestuur verstrekt de externe geschilleninstantie een afschrift van dit besluit.

DEEL D BEROEP OP HARDHEID

ARTIKEL 9 BEROEP OP HARDHEID

1. Een belanghebbende die meent dat een besluit van het bestuur van het pensioenfonds op basis van het pensioenreglement onredelijk uitpakt voor zijn of haar situatie, kan een beroep doen op de hardheidsclausule.
2. De belanghebbende dient een beroep op hardheid bij de administrateur van het pensioenfonds via de in artikel 2 aangegeven communicatiemiddelen.
3. Het verzoek wordt behandeld door het bestuur van het pensioenfonds op basis van de statuten en pensioenreglementen van het pensioenfonds en de geldende wet- en regelgeving.
4. Binnen vijftien werkdagen na de beslissing van het bestuur wordt het besluit van het bestuur goed onderbouwd schriftelijk gecommuniceerd met de belanghebbende.
5. Als het bestuur het beroep op hardheid (gedeeltelijk) heeft afgewezen, kan de belanghebbende naar de Ombudsman Pensioenen, de externe geschilleninstantie of de rechter. Dit kan via de website van de Ombudsman, www.ombudsmanpensioenen.nl, of per brief. Het fonds volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen.

STAPPEN IN DE KLACHTENPROCEDURE



