



**Oak goed  
geregeld!**

## **Reglement Klachten en Geschillen**

**Stichting Oak Pensioen**

**Januari 2024**

## Inhoud

Reglement klachten en geschillen.....	3
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?.....	5
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 januari 2024 en is vastgesteld door het bestuur, na ingewonnen advies van het verantwoordingsorgaan.

### Artikel 1 Definities

In dit klachten- en geschillenreglement wordt verstaan onder:

1. **“Bestuur”**: het bestuur van Oak Pensioen.
2. **“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.
3. **“Geschil”**: een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het bestuur, dat wordt beslecht door Geschillen Instantie Pensioenfonds.
4. **“Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP)”**: de aangewezen externe instantie tot beslechting van geschillen als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waarbij het pensioenfonds is aangesloten.
5. **“Klacht”**: iedere uiting van ontevredenheid van een klager gericht aan het pensioenfonds.
6. **“Geëscaleerde klacht”**: een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klager is opgelost door de pensioenuitvoeringsorganisatie en die in tweede instantie intern wordt behandeld door het bestuur.
7. **“Klager”**: een belanghebbende die een (geëscaleerde) klacht heeft ingediend.
8. **“Pensioenuitvoeringsorganisatie”**: de organisatie die de pensioenadministratie verzorgt, in dit geval pensioenuitvoerder TKP.
9. **“Schriftelijk”**: per e-mail of per brief, afhankelijk van de communicatievoorkeuren van de belanghebbende, tenzij anders aangegeven.

## 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](mailto: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 pensioenuitvoeringsorganisatie houdt een register bij van:

- alle ontvangen klachten en geëscaleerde klachten,
- naam en adres van de klager,;
- een omschrijving van de (geëscaleerde) klacht;
- wanneer de (geëscaleerde) klacht 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 pensioenuitvoeringsorganisatie 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 pensioenfonds 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 pensioenfonds 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 pensioenfonds de gevraagde informatie ontvangt, komt erbij.

### Artikel 5 Hoe wordt de klacht behandeld?

1. De klacht wordt door de pensioenuitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds behandeld 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. De beslissing wordt onderbouwd en uitgelegd aan de klager en gaat in op alle onderdelen van de klacht.
3. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager. Dit geldt ook wanneer de klacht mondeling is afgehandeld.

### 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 dan kan hij de pensioenuitvoeringsorganisatie schriftelijk vragen zijn klacht voor te leggen aan het bestuur van Oak Pensioen. De klager heeft vier weken de tijd nadat hij is geïnformeerd over de beslissing. De klager doet dit via de in artikel 2 aangegeven communicatiemiddelen. De klager geeft 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 pensioenfonds 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 pensioenuitvoeringsorganisatie 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. Het pensioenfonds verzoekt de klager deze informatie toe te sturen. Hierbij wordt een reactieperiode vermeld. De beslistermijn van de klacht van zes weken wordt daardoor langer. De

tijd die verloopt tussen het verzoek om meer informatie en het moment dat het pensioenfonds de gevraagde informatie ontvangt, komt erbij.

5. Bij de behandeling van de klacht besluit het bestuur, binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving, het pensioenreglement en binnen hetgeen naar redelijkheid en billijkheid 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 de klager bij het besluit over de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen 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 Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter.
9. Het bestuur beëindigt de behandeling van de lopende klacht wanneer de klager zich wendt tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen 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 Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter.
2. De klager kan:
  - vanaf tien weken na 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 Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter. De beslistermijn is langer als het pensioenfonds meer informatie nodig heeft van de klager om een beslissing te kunnen nemen.
3. GIP kent twee routes:
  - bemiddeling via Ombudsman Pensioenen;
  - geschilbehandeling bij de geschillencommissie.

De keuze voor de route bij GIP is aan de klager.

Het pensioenfonds volgt het oplossingsvoorstel van de Ombudsman Pensioenen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen. Het bestuur brengt de klager hier schriftelijk van op de hoogte.

Het pensioenfonds volgt de bindende uitspraak van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

4. De Geschillen Instantie Pensioenfondsen kan op verzoek van de klager een bindende of een niet-bindende uitspraak doen. Bij een bindende uitspraak leggen het bestuur en de klager zich neer bij deze uitspraak. Bij een niet-bindende uitspraak volgt het bestuur in principe deze uitspraak op. Als het bestuur ernstige bezwaren heeft, kan het besluiten de niet-bindende uitspraak niet op te volgen. Het bestuur laat aan de klager schriftelijk gemotiveerd weten waarom het bestuur deze niet bindende uitspraak van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen niet opvolgt.
5. Het geschil kan je indienen via:
  - Per brief: GIP, Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht
  - Per e-mail: [info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)
  - Per telefoon: (085) 049 20 30
  - Via de website: [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)

## 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 pensioenuitvoeringsorganisatie 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.
6. Als het bestuur het beroep op hardheid (gedeeltelijk) heeft afgewezen, kan de belanghebbende naar de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter. Dit kan via de website van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of per brief.



## Stappen in de klachtenprocedure



