



Knowledge grows

Stichting Pensioenfonds Yara Nederland

Klachten- en geschillenreglement

Versienummer 2024.01

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 17 april 2024,
nadat het VO positief advies heeft uitgebracht op 18 april 2024

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2 – Uitgangspunten en succesfactoren van de klachten- en geschillenregeling	4
Artikel 3 – Klachtenregeling	5
Artikel 4 – Geschillenregeling	6
Artikel 5 – Inwerkingtreding	6
Bijlage I – Stroomschema klachten- en geschillenregeling	7

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Voor de definities in dit klachten- en geschillenreglement (hierna: reglement) wordt aangesloten bij de definities, zoals opgenomen in de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds Yara Nederland (hierna: het pensioenfonds). Voorts wordt in dit reglement verstaan onder:

klacht	Elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan het pensioenfonds.
geschil	Een geschil ontstaan na gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds, of een klacht die vanaf 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of vanaf 12 weken na het indienen van de klacht niet is afgehandeld.
klager	Degene die een klacht heeft ingediend dan wel een geschil heeft met het bestuur.
externe geschilleninstantie	Stichting Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP)
pensioenuitvoeringsorganisatie	Appel Pensioenuitvoering B.V.

Artikel 2 – Uitgangspunten en succesfactoren van de klachten- en geschillenregeling

Het pensioenfonds onderschrijft middels deze klachten- en geschillenregeling de volgende uitgangspunten. Het volgen van deze uitgangspunten draagt bij aan het succes van de klachten- en geschillenregeling.

- Het bestuur van het pensioenfonds realiseert zich aantoonbaar dat goed omgaan met klachten van meerwaarde is voor de klant- en medewerkerstevredenheid, voor de verbetering van processen en voor de reputatie van het pensioenfonds en de sector;
- Alle communicatie vindt plaats in begrijpelijke taal;
- De indiener dient in elke stap van het proces te weten waar hij/zij aan toe is qua vervolgstappen en doorlooptijden;
- Bij het behandelen van de klacht, wordt het belang van de indiener meegewogen;
- In elke stap van de klachtenprocedure wordt rekening gehouden met de emotie, beleving en persoonlijke situatie. Waar mogelijk, wordt maatwerk toegepast;
- Missie, visie en strategische doelstellingen van het pensioenfonds hebben een koppeling met hoe het pensioenfonds omgaat met (onvrede van) deelnemers;
- Personen die deelnemers bedienen zijn competent in het goed omgaan met klachten, beschikken over en kennen de actuele interne klachtenprocedure en de gedragslijn 'Goed omgaan met Klachten van de Pensioenfederatie', en handelen daarnaar;
- Bestuur en pensioenuitvoeringsorganisatie ondersteunen kwetsbare indieners zo nodig bij het indienen van een klacht;
- Aan bestuur en medewerkers van de pensioenuitvoeringsorganisatie die klachten afhandelen wordt ten minste 2x per jaar gerapporteerd over de tevredenheid over de afhandeling van de klacht door de pensioenuitvoeringsorganisatie middels kwartaalrapportages;
- Het pensioenfonds bewaart de gegevens over de klacht gedurende een periode van ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de klacht door haar is afgehandeld;
- De tevredenheid van de klant over de afhandeling van de klacht wordt stelselmatig gemonitord door de pensioenuitvoeringsorganisatie/bestuursadviseur;
- Klachten worden structureel gebruikt om de dienstverlening te verbeteren;

In de bijlage bij deze klachten- en geschillenregeling is een stroomschema opgenomen die de klachten- en geschillenregeling visueel inzichtelijk maakt.

Artikel 3 – Klachtenregeling

1. De klager kan zich telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie wenden tot de pensioenuitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds.
2. Indien de pensioenuitvoeringsorganisatie niet direct de klacht kan afhandelen, stuurt de pensioenuitvoeringsorganisatie binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin wordt aan de klager medegedeeld binnen welke datum de klacht zal worden afgehandeld. Samen met de ontvangstbevestiging, stuurt de pensioenuitvoeringsorganisatie de klachten- en geschillenregeling naar de klager. De klachten- en geschillenregeling wordt eveneens op verzoek beschikbaar gesteld.
3. De pensioenuitvoeringsorganisatie stuurt binnen twaalf weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie op de klacht aan de klager. Indien voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig is van de klager, wordt deze informatie verzocht onder vermelding van de termijn waarbinnen deze nadere informatie benodigd is. De genoemde twaalf-wekentermijn wordt hierdoor verlengd met de termijn voor beantwoording van de vraag om nadere informatie. De pensioenuitvoeringsorganisatie neemt alsdan contact op met de klager om een nieuwe reactie datum af te spreken.
4. Het oordeel van de pensioenuitvoeringsorganisatie over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken. De pensioenuitvoeringsorganisatie vermeldt in haar oordeel voorts ten minste:
 - a. een weergave van de klacht en/of het geschil;
 - b. de argumenten, visie en/of mening van de klager;
 - c. de motieven welke ten grondslag liggen aan de beslissing;
 - d. ingeval van gehele of gedeeltelijke afwijzing van de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement: de mogelijkheid om het alsdan geschil voor te leggen aan de externe geschilleninstantie, de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter, onder vermelding van de geldende termijnen.
5. Voorts kan de klager vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van de pensioenuitvoeringsorganisatie, of vanaf 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 het pensioenfonds is aangesloten. Zie in dit kader ook de geschillenregeling (artikel 4).
6. De pensioenuitvoeringsorganisatie houdt in ieder geval de volgende informatie bij:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;

- c. een omschrijving van de klacht;
- d. een beschrijving van de wijze waarop zij de klacht heeft behandeld; en
- e. de datum waarop de klacht is afgesloten.

Artikel 4 – Geschillenregeling

1. Het pensioenfonds hanteert de term geschil voor klachten die een indiener voorlegt aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
2. Indien de klager zich niet kan vinden in het oordeel van de pensioenuitvoeringsorganisatie, kan hij of zij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij het oordeel van de pensioenuitvoeringsorganisatie met betrekking tot de klacht aan klager meegedeeld. De procedure bij de Ombudsman is op te vragen bij de Ombudsman Pensioenen (www.ombudsmanpensioenen.nl).
3. Voorts wordt de indiener ingeval van gehele of gedeeltelijke afwijzing van de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een externe geschilleninstantie, alsmede de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij de burgerlijke rechter (zijnde Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Middelburg) onder vermelding van de geldende termijnen. Het staat de klager vrij direct naar de burgerlijke rechter te gaan, in plaats van het geschil voor te leggen aan de externe geschilleninstantie.
4. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Artikel 5 – Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2018, en is laatstelijk gewijzigd per 18 april 2024. Het bestuur evalueert de klachten- en geschillenregeling jaarlijks en stelt dit waar nodig bij.

Bijlage I – Stroomschema klachten- en geschillenregeling

