



Knowledge grows

Stichting Pensioenfonds Yara Nederland

Klachten- en geschillenreglement

Versienummer 2020.01

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 15 december 2020,
nadat het VO positief advies heeft uitgebracht op 12 december
2020

Inhoudsopgave

Begripsomschrijvingen.....	2
Klachten- en geschillenregeling	3
Ombudsman Pensioenen	4
Inwerkingtreding.....	4

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:

belanghebbende	De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds.
klacht	Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening die door de belanghebbende als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of van het verantwoordingsorgaan.
geschil	Een verschil van mening dat de belanghebbende heeft met het bestuur over de interpretatie van de regeling(en) en afspraken.
klager	De belanghebbende die een klacht heeft ingediend dan wel een geschil heeft met het bestuur.

Klachten- en geschillenregeling

1. Een belanghebbende kan zich schriftelijk wenden tot het bestuur van het pensioenfonds.
2. De behandeling van de klacht en/of het geschil verloopt als volgt.
 - a. Het bestuur stuurt, na ontvangst van de klacht en/of het geschil, aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht en/of het geschil binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld.
 - b. Het bestuur is gehouden om binnen zes weken nadat een klacht en/of een geschil het bestuur heeft bereikt, gemotiveerd hierop richting de klager te reageren. Indien de klacht en/of het geschil niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het bestuur dit voor het einde van de termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe onderling overeen te komen afhandelingstermijn wordt vermeld.
 - c. Het oordeel over de klacht en/of het geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
 - d. Het bestuur brengt haar oordeel schriftelijk ter kennis aan de klager onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht en/of het geschil genomen maatregelen. Het bestuur vermeldt in haar oordeel ten minste:
 - i. een weergave van de klacht en/of het geschil;
 - ii. de argumenten, visie en/ of mening van de klager;
 - iii. de motieven welke ten grondslag liggen aan de beslissing van het bestuur;
 - iv. de mogelijkheid om de klacht en/of het geschil te laten behandelen door de Ombudsman Pensioenen.

Ombudsman Pensioenen

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de beslissing van het bestuur kan hij of zij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur op de klacht en/of het geschil aan klager meegedeeld. De procedure bij de Ombudsman is op te vragen bij de Ombudsman Pensioenen (www.ombudsmanpensioenen.nl).
2. 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.

Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2018. Dit reglement is laatstelijk gewijzigd per 6 november 2020.