



Knowledge grows

Stichting Pensioenfonds Yara Nederland

Klachten- en geschillenreglement

Versienummer 2019.01

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 22 oktober 2019
Positief advies VO 21 oktober 2019

Inhoudsopgave

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

Begripsomschrijvingen

Voor de definities in dit reglement wordt aangesloten bij de definities, zoals opgenomen in de statuten en het pensioenreglement van 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 of digitale 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. Klachten- en geschillenregeling
Een klager kan zich schriftelijk wenden tot het bestuur van het pensioenfonds .
2. Behandeling van de klacht en/of het geschil
 - a. Het bestuur stuurt, na ontvangst van de klacht en/of het geschil, aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld.
 - b. Het bestuur is gehouden om binnen zes weken nadat een zodanig verzoek het bestuur heeft bereikt, gemotiveerd op dit verzoek van 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 van 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 of het bezwaar;
 - ii. de argumenten, visie en/ of mening van de klager;
 - iii. de motieven welke ten grondslag liggen aan haar beslissing;
 - iv. de mogelijkheid om de klacht en/of het geschil of het bezwaar te laten behandelen door de Ombudsman Pensioenen.

Indien niet volledig aan de klacht en/of het geschil wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om de klacht en/of het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.

Ombudsman Pensioenen

1. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder 2 sub d, van het onderdeel 'klachten- en geschillenregeling' kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing 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 22 oktober 2019.