



Klachten- en geschillenregeling van
Stichting Pensioenfonds Ecolab

1 januari 2020

A. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

Fonds:

Stichting Pensioenfonds Ecolab

Dagelijks bestuur:

Het dagelijks bestuur van het fonds als bedoeld in artikel 7 lid 11 van de statuten.

Bestuur:

Het bestuur van het fonds.

Belanghebbende:

De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het fonds, rechten kan ontlennen of meent te kunnen ontlennen jegens het fonds.

Klacht:

De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij zich op incorrecte wijze door het fonds bejegend acht. Als klacht in de zin van dit reglement wordt ook behandeld een geschil dat de belanghebbende heeft met het dagelijks bestuur over de interpretatie van regelingen en afspraken. 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 – indien van toepassing - de Deelnemersraad.

Klager:

De belanghebbende die een klacht heeft ingediend dan wel een geschil heeft met het bestuur.

B. KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

1. Klachten- en geschillenregeling

Indien bij een belanghebbende een klacht of geschil is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het dagelijks bestuur van het fonds wenden.

2. Behandeling van de klacht

- a. Het dagelijks bestuur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld.
- b. Het dagelijks bestuur is gehouden om binnen zes weken nadat een zodanig verzoek het dagelijks bestuur heeft bereikt gemotiveerd op dit verzoek van de klager te reageren. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het dagelijks bestuur dit voor het einde van de termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- d. Het dagelijks bestuur brengt haar oordeel schriftelijk ter kennis van de klager onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen.

Het dagelijks bestuur vermeld in haar oordeel tenminste:

- een weergave van de klacht of het bezwaar;
- de argumenten, visie of mening van het dagelijks bestuur omtrent de klacht of het bezwaar;
- de motieven die ten grondslag liggen aan haar beslissing alsmede de beslissing zelf.

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

C. OMBUDSMAN PENSIOENEN

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder B, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. De procedure bij de Ombudsman is op te vragen bij de Ombudsman Pensioenen (www.ombudsmanpensioenen.nl).
2. Het fonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het fonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.