



Klachten- en geschillenregeling van
Stichting Pensioenfonds Ecolab

11 oktober 2024

A. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

Fonds:

Stichting Pensioenfonds Ecolab.

Dagelijks bestuur:

Het dagelijks bestuur van het fonds als bedoeld in artikel 6 lid 19 van de statuten.

Bestuur:

Het bestuur van het fonds.

Administrateur:

De pensioenadministratie is door het bestuur uitbesteed aan de administrateur.

Pensioenuitvoerder:

Het fonds.

Persoon (klant, deelnemer, klager)

Een persoon is een deelnemer, gewezen deelnemer of een andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde. Omwille van de leesbaarheid is de term 'een persoon' in deze Klachten- en geschillenregeling veelal vervangen door 'een klant'. Het woord klant doet ook meer recht aan de ambities en intenties van het Klachten-en geschillenbeleid van het fonds.

Klacht:

Elke uiting van ontevredenheid van een klant, gericht aan het fonds of de administrateur van het fonds, wordt beschouwd als een klacht. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die een klant heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of het Verantwoordingsorgaan.

Geschil:

Klachten die niet in onderling overleg of niet tijdig worden opgelost, monden uit in een geschil. Een geschil kan ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijziging van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder of kan betrekking hebben op een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld. Geschillen kunnen door de deelnemer worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (waarbinnen de deelnemer kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman of beslechting), of de burgerlijke rechter.

Klantsignaal

Klachten zijn een onderdeel van klantsignalen. Klantsignalen omvatten ieder klantcontact waaruit duidelijk wordt dat niet aan de verwachtingen van de klant is voldaan, dat de verwachtingen zijn overtroffen en /of waar de organisatie van kan leren. Een klantsignaal kan dus zowel negatief als positief zijn. Een klacht is uiteraard negatief. Een positief klantsignaal is bijvoorbeeld een compliment van een deelnemer over een goede en persoonlijke uitleg over een lastig pensioenonderwerp.

Feedback

Klachten en klantsignalen.

Geëscaleerde klacht

Als klachten niet direct in één keer - naar tevredenheid van de klant – worden afgehandeld is er sprake van een geëscaleerde klacht. In dat geval krijgt de klant bijvoorbeeld een casemanager of een gespecialiseerd (klant)team toegewezen.

B. KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

1. Klachten- en geschillenregeling

Indien bij een persoon een klacht of geschil is ontstaan kan deze klant zich hierover schriftelijk, per email of via het contactformulier op de website van het fonds (www.pfecolab.nl) tot de administrateur of het dagelijks bestuur van het fonds wenden.

2. Behandeling van de klacht

De afhandeling van de klachten voldoet ten minste aan de wettelijke termijnen zoals beschreven in de Wet toekomst pensioenen:

- a. Klacht wordt binnen redelijke termijn afgehandeld.
- b. Het dagelijks bestuur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld.
- c. Klant krijgt binnen twee weken bericht binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld.
- d. Klant kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen waarbij het pensioenfonds is aangesloten.
- e. Indien het dagelijks bestuur voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klant, verzoekt zij deze informatie van de klant en geeft een termijn voor de beantwoording. De wettelijke termijnen worden hierdoor verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waar in de verzochte informatie is ontvangen door de pensioenuitvoerder.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. Het dagelijks bestuur brengt haar oordeel schriftelijk en in begrijpelijke taal ter kennis van de klager onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen.
- h. Het dagelijks bestuur vermeldt in haar oordeel tenminste:
 - een weergave van de klacht;
 - de argumenten, visie of mening van het dagelijks bestuur omtrent de klacht;
 - de motieven die ten grondslag liggen aan haar beslissing alsmede de beslissing zelf.
- i. De tevredenheid van de klant wordt stelselmatig gemonitord.

C. GESCHILLEN INSTANTIE PENSIOENFONDSEN

1. Het fonds informeert de klant bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van zijn (geëscaleerde) klacht over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (waarbinnen de deelnemer kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting) waarbij het fonds is aangesloten en/of de burgerlijke rechter, onder vermelding van de geldende termijnen en de adresgegevens.

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.