

REGLEMENT KLACHTEN EN GESCHILLEN STICHTING PENSIOENFONDS ROCKWOOL

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds Rockwool
Bestuur:	Het Bestuur van het Pensioenfonds
Belanghebbende:	De persoon die uit hoofde van de Statuten en/of het pensioenreglement van het Pensioenfonds, rechten heeft of meent te hebben jegens het Pensioenfonds
Bestuursbureau:	Het bestuursbureau van Stichting Pensioenfonds Rockwool
Klacht:	Een klacht in de zin van deze regeling is een uiting van ontevredenheid of ervaren onjuistheid van een belanghebbende over de behandeling, de bejegening of de dienstverlening door of namens het pensioenfonds
Geschil:	Een geschil in de zin van deze regeling is een verschil van mening over de toepassing van de Statuten en/of reglementen van het fonds waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij/zij in zijn/haar rechten is of wordt geschaad. Als geschil in de zin van deze regeling wordt niet aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen uit hoofde van diens lidmaatschap van het Bestuur, de Raad van Toezicht of het Verantwoordingsorgaan dan wel als medewerker van het bestuursbureau

Artikel 2 Klachtenprocedure

1. Een belanghebbende kan zich schriftelijk of per e-mail tot het Bestuur wenden met een klacht. De klacht wordt ingediend bij de voorzitter van het Bestuur.
2. De klacht dient binnen vier weken te worden ingediend nadat het feit waarop de klacht is gericht heeft plaatsgevonden. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.
3. De belanghebbende wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
4. Het Bestuur is bij een in behandeling genomen klacht gehouden de ingediende klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het beginsel van hoor en wederhoor te worden toegepast, hetzij

mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het Bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord.

5. Het Bestuur velt zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten een oordeel ten aanzien van de ingediende klacht.
6. Het Bestuur brengt haar oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Het Bestuur doet deze kennisgeving vergezeld gaan van een mededeling betreffende de mogelijkheid om de klacht alsnog voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 3 Geschillenprocedure

1. Indien een geschil is gerezen, kan de belanghebbende het bestuursbureau van het pensioenfonds verzoeken het standpunt schriftelijk en gemotiveerd aan hem/haar ter kennis te brengen. Het standpunt wordt binnen vier weken na ontvangst van het desbetreffende verzoek aan belanghebbende toegezonden.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in het op zijn/haar verzoek ontvangen standpunt van het bestuursbureau is hij/zij gerechtigd zich binnen vier weken met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het Bestuur te wenden.
3. Het Bestuur neemt binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift een met redenen omkleed besluit. Een dergelijk besluit komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen.
4. De belanghebbende wordt door het Bestuur zo spoedig mogelijk van het besluit in kennis gesteld. Het Bestuur doet het besluit vergezeld gaan van een mededeling betreffende de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 4 Ombudsman Pensioenen

Indien belanghebbende het niet eens is met het besluit van het bestuur, kan belanghebbende de klacht of het geschil voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. www.ombudsmanpensioenen.nl
Het Bestuur acht zich gehouden aan het oordeel van de Ombudsman Pensioenen tenzij zwaarwichtige redenen zich naar het oordeel van het Bestuur daartegen verzetten. Belanghebbende wordt daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. Belanghebbende wordt daarbij, indien van toepassing, gewezen op de mogelijkheid van beroep op de Burgerlijke rechter.

Artikel 5 Slotbepaling

Dit reglement is op 4 februari 2019 vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur worden gewijzigd nadat het Verantwoordingsorgaan over het voorstel tot wijziging een advies heeft uitgebracht.