

Stichting Pensioenfonds Jacobs Nederland Klachten- en geschillenregeling

A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds

Stichting Pensioenfonds Jacobs Nederland

Bestuur

Het bestuur van het pensioenfonds.

Belanghebbende

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

Klacht

Iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, of dienstverlening door het pensioenfonds die door de betrokken belanghebbende als onjuist wordt ervaren.

Geschil

De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij¹ in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad.

B. Klachtenregeling

1. Klachten dienen schriftelijk te worden gericht aan het bestuur van het pensioenfonds.
2. Het pensioenfonds zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener.
3. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover deze het persoonlijke dossier van de indiener betreffen. Op zwaarwegende gronden kan het bestuur beslissen van het geven van inzage af te zien.
4. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten bij het bestuur.
5. Bij de behandeling van de klacht streeft het bestuur binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat van het pensioenfonds in redelijkheid kan worden verlangd naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem.

¹ Overal waar hij/zijn staat, kan ook zij/haar gelezen worden

6. Het bestuur zendt binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de indiener zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan maximaal twee keer met ten hoogste zes weken worden verlengd, indien daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht onder opgaaf van redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.

C. Geschillenregeling

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het bestuur van het pensioenfonds wenden. Het bestuur is gehouden in de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering, nadat een zodanig verzoek het bestuur heeft bereikt, gemotiveerd op dit verzoek van de belanghebbende te reageren.
2. Het bestuur brengt haar oordeel schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet of niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman.
3. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder C lid 1 en 2, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
4. 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.
5. Als het bestuur het advies van de Ombudsman Pensioenen niet opvolgt, zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechtbank te Den Haag.

D. Inwerkingtreding

Deze klachten- en geschillenregeling treedt in werking per 1 januari 2008.