

Klachten- en geschillenregeling

1. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Pensioenfonds:
Stichting Pensioenfonds Lloyd's Register Nederland
- Bestuur:
Het bestuur van het pensioenfonds
- Bestuur:
Het dagelijks bestuur van het pensioenfonds
- Belanghebbende:
De persoon of aangesloten onderneming 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:
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 hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij zich op incorrecte wijze door het pensioenfonds bejegend acht. 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.

2. Klachtenregeling

1. Als een belanghebbende een klacht heeft, kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het dagelijks bestuur wenden. Het dagelijks bestuur is gehouden op verzoek van de belanghebbende haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen.
2. Het pensioenfonds stuurt in beginsel zijn standpunt binnen vier weken na ontvangst van het verzoek. Indien de klacht niet binnen vier weken kan worden afgehandeld, wordt dit voor het einde van deze termijn medegedeeld aan de belanghebbende, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Is de belanghebbende het na deze schriftelijke verklaring niet eens met de afhandeling van de klacht of is hij het niet eens met de beslissing van het pensioenfonds, dan kan de belanghebbende binnen zes weken een gemotiveerd bezwaarschrift bij het bestuur indienen.
4. Het bestuur stelt vervolgens een onderzoek in naar de feiten. Daarbij dient het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling hetzij schriftelijk.
5. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht. 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.

Stichting Pensioenfonds Lloyd's Register Nederland

3. Ombudsman pensioenen

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder 2, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Dit is een landelijke instituut, opgericht door de gezamenlijke pensioenfondsorganisaties.
2. Deze ombudsman neemt de klacht alleen in behandeling als eerst de interne procedure bij het pensioenfonds is gevolgd. Met andere woorden: belanghebbende kan zich niet éérs tot de ombudsman wenden.
3. 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.

Adressen

- Stichting Pensioenfonds Lloyd's Register Nederland
Postbus 701
3000 AS ROTTERDAM
- Ombudsman Pensioenen
Bordewijklaan 10
Postbus 93560
2509 AN 'S-GRAVENHAGE
Telefoon (070) 333 89 99