

Klachten- en geschillenregeling

1. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Pensioenfonds:**
Stichting Pensioenfonds Lloyd's Register Nederland
- **Bestuur:**
Het bestuur van het pensioenfonds
- **Dagelijks 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:**
Iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening door het pensioenfonds die door de belanghebbende als onjuist wordt ervaren. 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.
- **Geschil:**
Het verschil van inzicht tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds worden toegepast, waarbij de belanghebbende vindt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds wordt geschaad.

2. Behandeling klachten en geschillen door pensioenfonds

1. Als een belanghebbende een klacht of geschil heeft, kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk of per e-mail tot het dagelijks bestuur wenden. Het dagelijks bestuur is gehouden haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen.
2. De ontvangst van de klacht of het geschil wordt binnen drie werkdagen na ontvangst schriftelijk of per e-mail bevestigd door het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur stuurt in beginsel zijn standpunt binnen vier weken na ontvangst van het verzoek. Indien de klacht of het geschil 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 het geschil, of is hij het niet eens met de beslissing van het dagelijks bestuur, 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 of geschil. 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 of het geschil genomen maatregelen.

Stichting Pensioenfonds Lloyd's Register Nederland

3. Beroep tegen uitspraak van het bestuur

1. Indien de belanghebbende zich niet kan verenigen met de beslissing van het bestuur onder artikel 2 lid 5, kan de belanghebbende de klacht of het geschil voorleggen:
 - aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen; of
 - indien de klacht of het geschil de verwerking van persoonsgegevens betreft, aan de Autoriteit Persoonsgegevens overeenkomstig de procedures van deze instanties.
2. Het bestuur acht zich gehouden aan het advies van de Ombudsman Pensioenen respectievelijk de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Indien het bestuur van het advies afwijkt, stelt het de belanghebbende daar binnen vier weken schriftelijk en met redenen omkleed van in kennis.
3. Indien de belanghebbende zich niet met de beslissing van het bestuur kan verenigen zoals bedoeld in lid 2, of indien de Ombudsman Pensioenen of de Autoriteit Persoonsgegevens de klacht of het geschil niet in behandeling nemen, dan staat beroep op de bevoegde Nederlandse rechter voor de belanghebbende open.

Adressen

- Stichting Pensioenfonds Lloyd's Register Nederland
T.a.v. dagelijks bestuur
Postbus 701
3000 AS ROTTERDAM

E-mail lloyds.register.mailbox@riskcoadministrations.com
- Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN 'DEN HAAG

Telefoon 070-3499620
E-mail info@ombudsmanpensioenen.nl
- Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG