



KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING STICHTING PENSIOENFONDS CRODA

- A. Begripsomschrijvingen**
- B. Klachtenprocedure**
- C. Geschillenprocedure**
- D. Ombudsman Pensioenen**
- E. Slotbepaling**

A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

het Fonds:	Stichting Pensioenfonds Croda
het Bestuur:	het bestuur van het fonds
de Uitvoeringsorganisatie	de instantie die belast is met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de pensioenregeling, te weten Dion Pensioen Services B.V.
Belanghebbende:	de persoon die op grond van de statuten van het fonds en/of bepalingen van een reglement van het fonds aanspraken op pensioen en/of andere uitkeringen aan het fonds ontleent of meent te kunnen ontlennen.
Geschil:	het geschil tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad; als geschil in de zin van deze regeling wordt niet aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of van de verantwoordingsorgaan.
Klacht:	de klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij op incorrecte wijze door het pensioenfonds en/of de uitvoeringsorganisatie bejegend is. Als klacht in de zin van dit reglement wordt <i>niet</i> aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of van het verantwoordingsorgaan.
Ombudsman Pensioenen:	een onpartijdige Ombudsman die bemiddelend of beslissend kan optreden in kwesties inzake pensioenen. De Ombudsman Pensioenen is gevestigd te Den Haag.



B. Klachtenprocedure

1. Indien belanghebbende een klacht heeft kan hij zich schriftelijk tot de uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds wenden:

Dion Pensioen Services B.V.
t.a.v. de pensioenfondsadministratie
Postbus 150
7770 AD Hardenberg

Belanghebbende vermeldt in zijn klaagschrift dat het om een klacht gaat en licht zijn klacht toe.

2. De uitvoeringsorganisatie stuurt belanghebbende per omgaande een ontvangstbevestiging en vervolgens binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift een schriftelijke reactie op de klacht. In deze reactie licht de uitvoeringsorganisatie haar standpunt ten aanzien van de klacht toe.
3. Indien belanghebbende geen genoegen neemt met de reactie van de uitvoeringsorganisatie kan hij binnen vier weken nadat hij de reactie van de uitvoeringsorganisatie heeft ontvangen, of - indien hij geen reactie van de uitvoeringsorganisatie heeft ontvangen - binnen vier weken na afloop van de reactietermijn van de uitvoeringsorganisatie, bij het pensioenfondsbestuur een bezwaarschrift indienen:

Bestuur Stichting Pensioenfonds Croda
Postbus 2
2800 AA Gouda

Of per mail: wim.keijzer@croda.com

Belanghebbende vermeldt in zijn brief aan het bestuur dat het om een bezwaarschrift gaat en waarom hij zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie op zijn klacht. Belanghebbende voegt een kopie bij van zijn klaagschrift en van de reactie van de uitvoeringsorganisatie. Als belanghebbende binnen de daarvoor geldende termijn geen reactie van de uitvoeringsorganisatie heeft ontvangen, vermeldt hij dat eveneens in zijn bezwaarschrift. Het bestuur neemt het bezwaar niet in behandeling als de klacht niet eerst bij de uitvoeringsorganisatie is ingediend en pas nadat de uitvoeringsorganisatie hierop schriftelijk heeft gereageerd of de daarvoor geldende termijn is verstreken.

4. Het bestuur stelt naar aanleiding van het bezwaar van belanghebbende een onderzoek in en past daarbij - schriftelijk - het beginsel van hoor en wederhoor toe. Het bestuur stelt de uitvoeringsorganisatie in de gelegenheid om binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift van belanghebbende een schriftelijke reactie op het bezwaarschrift van belanghebbende in te dienen. Het bestuur stelt belanghebbende vervolgens in de gelegenheid om binnen vier weken na ontvangst van deze schriftelijke reactie op deze reactie te reageren. Het bestuur *kan* belanghebbende tevens in de gelegenheid stellen om te worden gehoord door een afvaardiging van het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur zijn onderzoek afgerond.
5. Het bestuur brengt zijn oordeel binnen twee weken na afronding van het onderzoek schriftelijk ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, informeert het bestuur belanghebbende over de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

C. Geschillenprocedure

1. Indien een geschil is ontstaan kan belanghebbende zich - overeenkomstig de hierboven bij B. beschreven procedure - schriftelijk tot de uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds wenden. Voor de behandeling van geschillen geldt dezelfde procedure als voor de behandeling van klachten. Indien belanghebbende in zijn klaagschrift vermeldt dat het om een geschil handelt, of indien hij op enigerlei wijze aangeeft dat hij naar zijn mening bij de wijze waarop de statuten en reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast in zijn



rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, wordt de klacht van belanghebbende als geschil behandeld.

2. Indien niet volledig aan het standpunt van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, informeert het bestuur belanghebbende over de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.

D. Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de hierboven bij B. en C. beschreven procedures kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen:

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag

2. Het pensioenfonds zal zich houden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het pensioenfonds geeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten, of tenzij op deze instantie een beroep is gedaan alvorens de hierboven bij B. of C. beschreven procedure is gevolgd.

E. Slotbepaling

1. Voor zover de klacht zich richt tegen een beslissing, wordt de uitvoering van deze beslissing door het indienen van een klacht niet opgeschort.
2. Dit reglement is op 30 september 2020 vastgesteld door het pensioenfondsbestuur en per vastgestelde datum in werking getreden. Dit reglement vervangt alle eerdere klachten- en geschillenregelingen.