



Klachten- en geschillenregeling

- a. **Begripsomschrijvingen**
- b. **Procedure**
- c. **Ombudsman Pensioenen**

a. **Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

het fonds:	Stichting Pensioenfonds Croda.
het bestuur:	het bestuur van het fonds.
de administratie:	de instantie die belast is met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de pensioenregeling.
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 ontlene.
geschil:	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:	verklaring dat belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het fonds bejegend acht.
Ombudsman Pensioenen:	een onpartijdige Ombudsman die bemiddelend of beslissend kan optreden in kwesties inzake pensioenen. De Ombudsman Pensioenen is gevestigd te Den Haag.

b. **Procedure**

1. *Klacht 1^e instantie*

Indien een geschil is gerezen in een contact tussen de administratie en een belanghebbende, of een belanghebbende richt zich tot de administratie met een klacht, dan is de administratie gehouden haar standpunt op verzoek van de belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat haar een zodanig verzoek heeft bereikt. Het bestuur ontvangt een afschrift van het geschil of klacht en de reactie van de administratie. De belanghebbende kan zich bij een geschil of klacht schriftelijk wenden tot:

Stichting Pensioenfonds Croda
T.a.v. de pensioenadministratie
Postbus 150
7770 AD Hardenberg
Email: Croda@dion.nl



2. *Klacht 2^e instantie*

Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken met een bezwaarschrift tot het bestuur te richten. Hij geeft daarin aan om welke beslissing of handeling het gaat of naar zijn mening ten onrechte achterwege is gebleven en indien het een geschil betreft op welke wijze hij meent daardoor in zijn belangen te zijn geschaad.

De belanghebbende kan zich schriftelijk wenden tot:

Stichting Pensioenfonds Croda
T.a.v. het Pensioenfondsbestuur
Postbus 2
2800 AA Gouda
Email: PFC@croda.com

3. Het bestuur is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Het bestuur kan de belanghebbende in de gelegenheid stellen te worden gehoord door het bestuur, dat hierbij vertegenwoordigd wordt door tenminste een werkgeverslid en een werknemerslid.
4. Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt het bestuur zijn definitieve oordeel schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het bestuur zal een uitspraak doen binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift, tenzij zwaarwegende omstandigheden dit onmogelijk maken. De belanghebbende zal van een dergelijke vertraging in kennis worden gesteld.
Het bestuur doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder C. genoemde mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, alsmede in het geval van een geschil de mogelijkheid van beroep op de kantonrechter.
5. Indien een geschil rechtstreeks is gerezen tussen een belanghebbende en het bestuur is het bepaalde onder 3, tweede volzin, en 4 van overeenkomstige toepassing.

c. Ombudsman Pensioenen

1. Het fonds acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen geeft aan het fonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
2. Het fonds acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan, voordat de onder B. omschreven procedure is benut.

Gouda, 12 januari 2011

C. van 't Hof, voorzitter

P. Verburgh, secretaris
