



Bijlage B Klachten- en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds NLR

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Fonds : de “Stichting Pensioenfonds van de Stichting Nationaal Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium”;
- Bestuur : het Bestuur van het Fonds;
- verzekeraar : de levensverzekeringsmaatschappij – in het bezit van een vergunning van De Nederlandse Bank – waarbij het Fonds de uit dit Pensioenreglement voortvloeiende pensioenaanspraken geheel of gedeeltelijk heeft verzekerd;
- belanghebbende : persoon die uit hoofde van de Statuten en/of het Pensioenreglement rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het Fonds;
- klacht : klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de administratieve uitvoering van zijn pensioenaanspraken gebeurt of de wijze waarop de Statuten en Reglementen van het Fonds zijn of zullen worden toegepast of de handelwijze van de verzekeraar, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het Fonds is of zal worden geschaad; als klacht in de zin van dit Pensioenreglement wordt niet aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur.
- Geschil : een verschil van inzicht tussen een belanghebbende en het Fonds over de toepassing dan wel de interpretatie van de door het Fonds die door de betrokken belanghebbende als onjuist wordt ervaren.

Artikel 2 Klachten- en geschillenprocedure

1. Indien bij een belanghebbende een klacht of geschil is ontstaan kan hij zijn standpunt schriftelijk kenbaar maken aan de voorzitter en de secretaris van het Bestuur.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. De belanghebbende ontvangt binnen vier weken nadat hij de klacht heeft ingediend een gemotiveerde reactie.
2. Indien de belanghebbende geen genoegen neemt met de op zijn klacht ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken door middel van een schriftelijk en gemotiveerd bezwaarschrift tot het Bestuur te richten.



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. Desgevraagd stelt het Bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering of indien het spoedeisende karakter van het geschil dit vergt, een extra bestuursvergadering.
4. Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten, doch ten minste binnen uiterlijk drie maanden nadat het bezwaarschrift is ingediend, brengt het Bestuur zijn definitieve beslissing schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het Bestuur doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de in artikel 3 van de klachtenregeling genoemde mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.

Artikel 4 Ombudsman pensioenen

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de in artikel 2 van de klachtenregeling genoemde procedure kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. 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.