

Klachten- en geschillenregeling

A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:

Stichting Pensioenfonds Staples.

Bestuur:

Het bestuur van het pensioenfonds.

Verantwoordingsorgaan

Het verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.

Administrateur

B.S.G. Pension Management BV.

Belanghebbende

De persoon 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/zij in zijn/haar rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij/zij 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 of van het verantwoordingsorgaan.

B. Klachten- en geschillenregeling

1. Indien een belanghebbende een klacht heeft kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het pensioenfonds wenden. De administrateur is gehouden op verzoek van de belanghebbende haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek de administrateur heeft bereikt.
2. Indien de belanghebbende het niet eens is met de reactie van de administrateur is hij/zij gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij/zij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij/zij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis van heeft kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur van het pensioenfonds te richten.
3. Het bestuur is gehouden om de klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur 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, zo mogelijk, tijdens de eerstvolgende reguliere

vergadering van het bestuur of, indien het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, een extra vergadering van het bestuur. Uiterlijk vier weken nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht. Bij een verzoek van de belanghebbende om te worden gehoord bedraagt deze termijn drie maanden.

4. 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. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman of aan de burgerlijke rechter.

C. Ombudsman Pensioenen.

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder B, kan hij/zij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. 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.