

# Pensioenen.



## Klachten- en geschillenregeling

29 november 2007

# INHOUD

Artikel 1	Definities.....	1
Artikel 2	Klachten en geschillen .....	1
Artikel 3	Klachtbehandeling pensioenbureau .....	1
Artikel 4	Behandeling klachten- en geschillencommissie .....	2
Artikel 5	Bezwaar uitspraak klachten- en geschillencommissie.....	2
Artikel 6	Inwerkingtreding .....	2

## Document

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 29 november 2007

I:\Von01-Pensioenzaken\Pfds. Vopak\Documenten nieuw\Klachten- en geschillenregeling 2016.docx

.....

## Artikel 1 Definities

Voor de definities in dit reglement wordt aangesloten bij de definities in artikel 1 van de Pensioenwet, met dien verstande dat voor “werkgever” mag worden gelezen “Vopak” en voor “werknemer” mag worden gelezen “werknemer van Vopak”.

Voorts wordt verstaan onder:

stichting	:	Stichting Pensioenfonds Vopak;
bestuur	:	bestuur van de stichting;
deelnemersraad:	:	deelnemersraad als bedoeld in de Pensioenwet;
directie	:	Raad van Bestuur van Koninklijke Vopak N.V.;
verantwoordingsorgaan	:	verantwoordingsorgaan van de stichting;
visitatiecommissie:	:	visitatiecommissie van de stichting;
Vopak	:	Koninklijke Vopak N.V., alsmede de met Koninklijke Vopak N.V. in een groep verbonden ondernemingen, waarvan Koninklijke Vopak N.V. direct of indirect meer dan vijftig procent (50%) van de aandelen bezit en waarvoor een pensioenregeling van de Stichting met instemming van Koninklijke Vopak N.V. van toepassing is verklaard, alsmede ieder andere met Vopak gelieerde onderneming waarvoor een pensioenregeling van de Stichting met instemming van Koninklijke Vopak N.V. van toepassing is verklaard.

## Artikel 2 Klachten en geschillen

1. Onder een klacht wordt verstaan: iedere op schrift gestelde, aan Stichting Pensioenfonds Vopak gerichte uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening of het nalaten van enige vorm van dienstverlening, die door de klager als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren.
2. Onder een geschil wordt verstaan: een geschil of bezwaar met betrekking tot de toepassing van het bepaalde in de statuten en/of reglementen dan wel van de nadere regelingen en overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn.
3. Een klacht of bezwaar kan worden ingediend door deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en overige belanghebbenden.
4. Een klacht of bezwaar is alleen ontvankelijk indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - a. er is sprake van een klacht of bezwaar in de zin van de voorgaande leden van dit artikel;
  - b. de klacht of het bezwaar is op schrift gesteld;
  - c. de indiener van de klacht of het bezwaar behoort tot de kring van personen zoals omschreven in lid 3 van dit artikel;
  - d. de klacht of het bezwaar is niet eerder voor dezelfde indiener in behandeling geweest.

## Artikel 3 Klachtbehandeling pensioenbureau

1. Klachten en bezwaren kunnen worden gericht aan het pensioenbureau.
2. De klager of indiener van het bezwaar ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht of het bezwaar een ontvangstbevestiging en een schriftelijk exemplaar van dit reglement.
3. De klager of indiener van het bezwaar ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het bezwaar schriftelijk een inhoudelijke reactie.
4. Indien de klager of indiener van het bezwaar het niet eens is met de inhoud van de in lid 3 bedoelde reactie, heeft hij gedurende vier weken na ontvangst van de reactie de gelegenheid hiertegen beroep aan te tekenen.

5. Het pensioenbureau zendt binnen één week na ontvangst van het in lid 4 bedoelde beroep een ontvangstbevestiging aan de klager of indiener van het bezwaar en neemt over het beroep een beslissing. De klager wordt binnen zes weken na ontvangst van het in lid 4 bedoelde beroep schriftelijk van deze beslissing op de hoogte gebracht.

#### **Artikel 4      Behandeling klachten- en geschillencommissie**

1. Indien de klager of indiener van het bezwaar het niet eens is met de inhoud van een beslissing zoals bedoeld in artikel 3 lid 5, dan kan hij binnen vier weken na ontvangst van de beslissing een klacht of bezwaar indienen bij de klachten- en geschillencommissie.
2. De klachten- en geschillencommissie bestaat uit twee bestuursleden die door het bestuur uit zijn midden worden aangewezen en een lid van de deelnemersraad die door de deelnemersraad uit zijn midden wordt aangewezen.
3. De klachten- en geschillencommissie wijst uit zijn midden een voorzitter aan.
4. Het pensioenbureau stelt de klachten- en geschillencommissie de op de klacht of het bezwaar betrekking hebbende stukken onverwijld ter hand.
5. De klachten- en geschillencommissie zendt de klager of indiener van het bezwaar binnen twee weken een ontvangstbevestiging en zal de klacht of het bezwaar binnen zes weken na ontvangst behandelen. In bijzondere omstandigheden kan de commissie van deze termijn afwijken. De commissie stelt de klager of indiener van het bezwaar hiervan binnen zes weken op de hoogte onder opgaaf van redenen.
6. De klachten- en geschillencommissie stelt de klager of indiener van het bezwaar en eventueel betrokken medewerker(s) van het pensioenbureau in de gelegenheid om gehoord te worden.
7. De klachten- en geschillencommissie brengt de klager of indiener van het bezwaar binnen twee weken na de behandeling van de klacht of het bezwaar op de hoogte van zijn uitspraak.
8. De klachten- en geschillencommissie vermeldt in zijn uitspraak ten minste:
  - a. een weergave van de klacht of het bezwaar;
  - b. de samenstelling van de klachten- en geschillencommissie;
  - c. of de klacht of het bezwaar ontvankelijk is;
  - d. de argumenten/visie/mening van de klager of indiener van het bezwaar;
  - e. de argumenten/visie/mening van de eventuele beklagde;
  - f. de motieven die ten grondslag liggen aan zijn beslissing;
  - g. de mogelijkheid om de klacht of het bezwaar te laten behandelen door de Ombudsman Pensioenen;
  - h. de datum van de uitspraak.

#### **Artikel 5      Bezwaar uitspraak klachten- en geschillencommissie**

Indien de klager of indiener van het bezwaar ontevreden is over de uitspraak van de klachten en geschillencommissie kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag.

#### **Artikel 6      Inwerkingtreding**

1. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2008.
2. Dit reglement is vastgesteld door het bestuur. Het bestuur kan het reglement nadien wijzigen na verkregen advies van het verantwoordingsorgaan.





” Vopak finds  
strength in its  
global network



**Stichting Pensioenfonds Vopak**

Westerlaan 10  
3016 CK Rotterdam  
Postbus 863  
3000 AW Rotterdam

Telefoon +31 10 4002650  
Telefax +31 10 4139829

<https://pensioenfonds.vopak.com>