

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

A. Definities

Op deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de statuten van Stichting Pensioenfonds Henkel Nederland B.V. van toepassing. Er wordt verstaan onder:

bestuur:

het bestuur van het fonds;

belanghebbende:

de persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het fonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het fonds;

klacht:

de klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij zich op incorrecte wijze door het fonds 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.

B. Klachten- en geschillenregeling

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het bestuur van het fonds wenden. Het bestuur is gehouden in de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering nadat deze klacht het bestuur heeft bereikt gemotiveerd op deze klacht van de belanghebbende te reageren.
2. Het bestuur brengt haar oordeel 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 zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. Het fonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het fonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.