



Klachtenreglement

Klachtenreglement van Stichting Pensioenfonds TDV gevestigd te Deventer Versie 30 oktober 2020

***Stichting Pensioenfonds TDV
Zutphenseweg 51
Postbus 318
7400 AH Deventer
Telefoon : 0570 - 682116
Fax : 0570 - 682019
Email: info@sptdv.nl
Internet : www.sptdv.nl***

Klachtenreglement

A. Begripsomschrijvingen

Pensioenfonds:

Stichting Pensioenfonds TDV

Bestuur:

het Bestuur van het Pensioenfonds

Directie:

de directeur van het Pensioenfonds

Pensioenadministratie:

de afdeling binnen het Pensioenfonds die belast is met de alledaagse, feitelijke uitvoering van de pensioenregeling

Belanghebbende:

de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of nagelaten betrekking pensioenaanspraken of pensioenrechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten en/of pensioenreglementen van het Pensioenfonds

Klacht:

- 1 iedere op schrift gestelde of per e-mail ingediende aan het Pensioenfonds 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 belanghebbende als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren;
- 2 een op schrift gesteld, of per e-mail ingediend aan het Pensioenfonds gericht bezwaar met betrekking tot de toepassing en uitvoering van het bepaalde in de statuten en/of de pensioenreglementen van het Pensioenfonds.

Indiener:

de Belanghebbende die een Klacht heeft ingediend

B. Klachtenprocedure

Artikel 1 – Behandeling door de Directie

- 1 Klachten dienen aan de Directie gericht te worden.
- 2 Na ontvangst van de Klacht wordt deze door het Secretariaat van het Pensioenfonds ingeschreven in een Klachtenboek. Dit Klachtenboek ligt te allen tijde op het Secretariaat ter inzage voor het Bestuur. Via de Kwartaalrapportage Pensioenadministratie wordt het Bestuur op de hoogte gesteld van ingekomen Klachten.

Klachtenreglement

- 3 De indiener ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en een exemplaar van het Klachtenreglement van het Pensioenfonds.
- 4 De indiener ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie. In bijzondere omstandigheden kan van deze termijn worden afgeweken; de indiener wordt hiervan binnen vier weken na ontvangst van de Klacht op de hoogte gesteld met opgaaf van redenen.

Artikel 2 – Behandeling door het Bestuur

- 1 Indien de indiener het niet eens is met de inhoud van de in artikel 1 lid 4 bedoelde reactie, heeft hij gedurende vier weken na ontvangst van de reactie de gelegenheid om bezwaar aan te tekenen bij het Bestuur.
- 2 Het Bestuur wordt in een dergelijk geval vertegenwoordigd door twee gezamenlijk handelende bestuursleden van wie één dient te behoren tot de door de directie van Trivium Packaging Netherlands B.V. voorgedragen bestuursleden en één tot de door de Groepsondernemingsraad of de pensioengerechtigden voorgedragen bestuursleden.
- 3 De Directie stelt het Bestuur de reactie zoals bedoeld in artikel 1 lid 4 onverwijld ter hand.
- 4 Het Bestuur zendt de indiener binnen twee weken een ontvangstbevestiging en zal de Klacht binnen zes weken na ontvangst behandelen. In bijzondere omstandigheden kan van deze termijn worden afgeweken. De indiener wordt hiervan binnen zes weken op de hoogte gesteld onder opgaaf van redenen.
- 5 Het Bestuur heeft, indien zij dit wenselijk acht, de mogelijkheid de Klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering in te brengen en/of de indiener, Directie en/of betrokken medewerkers in de gelegenheid te stellen gehoord te worden.
- 6 Het Bestuur brengt de indiener binnen twee weken na de behandeling van de Klacht op de hoogte van haar uitspraak, waarin tenminste wordt vermeld:
 - of de Klacht ontvankelijk is;
 - de argumenten/visie/mening van het Bestuur;
 - de motieven die aan haar standpunt ten grondslag ligt;
 - de mogelijkheid om de Klacht te laten behandelen door de Ombudsman Pensioenen, alsmede de mogelijkheid om de Klacht voor te leggen aan de rechterlijke macht;
 - de datum van de uitspraak van het Bestuur.

Artikel 3 – Behandeling door de Ombudsman Pensioenen

Indien de indiener ontevreden is over de uitspraak van het Bestuur kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen, Postbus 93560, 2509 AN DEN HAAG.

Klachtenreglement

C. Ombudsman Pensioenen

Het Pensioenfonds zal de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het Pensioenfonds geeft, serieus nemen tenzij het Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

D. Inwerkingtreding en wijziging

Dit Klachtenreglement is door het bestuur vastgesteld in de bestuursvergadering van 30 oktober 2020. Het Verantwoordingsorgaan heeft met betrekking tot het Klachtenreglement in haar vergadering van 24 september 2020 een advies uitgebracht. Dit Klachtenreglement treedt in werking op 30 oktober 2020.