

Interne klachten en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds VNU

A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Geschillencommissie:**
Een door het bestuur per geschil of klacht te benoemen geschillencommissie, bestaande uit een oneven aantal personen, **waarvan ten minste twee bestuursleden**, voor zover nodig aangevuld met overige bestuursleden en/of interne dan wel externe deskundigen;
- **Administratie:** Aon Consulting;
- **Belanghebbende:**
Persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer of nagelaten betrekking van een gewezen deelnemer rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten onderscheidenlijk het pensioenreglement van het fonds;
- **Geschil:**
Geschil tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt in zijn rechten jegens het fonds geschaad te zijn of zal worden geschaad; als geschil in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur;
- **Klacht:**
Verklaring dat belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het fonds bejegend acht.

B. Geschillenprocedure

1. Indien een geschil is gerezen in een contact tussen de administratie en een belanghebbende is de administratie gehouden haar standpunt op verzoek van de belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen binnen zes weken nadat haar een zodanig verzoek heeft bereikt.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is de belanghebbende gerechtigd om zich binnen zes weken met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten, waarna de geschillencommissie wordt benoemd.
3. De door het bestuur benoemde geschillencommissie 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 de geschillencommissie de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door de geschillencommissie.
4. Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt de geschillencommissie zijn definitieve beslissing schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. De geschillencommissie doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent

de onder D. genoemde mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, alsmede de mogelijkheid van beroep op de kantonrechter.

5. Indien een geschil rechtstreeks is gerezen tussen een belanghebbende en het bestuur is het bepaalde onder 3, tweede volzin, en 4 van overeenkomstige toepassing.

C. Klachtenprocedure.

1. Een belanghebbende kan zich schriftelijk tot het bestuur wenden met een klacht. Het bestuur is hiervoor ontvankelijk indien de klacht is ingediend binnen zes weken nadat het feit waarop de klacht is gericht zich heeft voorgedaan. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan. Na ontvangst van de klacht benoemt het bestuur de geschillencommissie.
2. De geschillencommissie is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient de geschillencommissie het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de geschillencommissie de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door de geschillencommissie.
3. De geschillencommissie brengt zijn 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 te voorzien is dat de reactie van de geschillencommissie de belanghebbende niet zal bevredigen, doet de geschillencommissie zijn reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder D. genoemde mogelijkheid om de klacht alsnog voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

D. Ombudsman Pensioenen

1. 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.
2. Het fonds acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman Pensioenen gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat de onder B. onderscheidenlijk C. omschreven procedure is benut.