

Klachten- en Geschillenprocedure Stichting CRH Pensioenfonds

Definities

Voor zover in deze Klachtenprocedure begrippen worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de statuten van Stichting CRH Pensioenfonds hebben deze dezelfde betekenis. Daarnaast worden in de Klachtenprocedure de volgende definities gehanteerd:

"Belanghebbende" betekent enig persoon die op grond van artikel 19 van de statuten gerechtigd is zich tot de Klachtencommissie te wenden.

"Klacht" betekent de klacht van een Belanghebbende over de wijze waarop de Statuten en/of de Reglementen van het Fonds zijn of zullen worden toegepast jegens hem.

"Klachten- en Geschillenprocedure" betekent de Klachten- en Geschillenprocedure, zoals genoemd in artikel 19 van de statuten van het Fonds en zoals uitgewerkt in dit document.

"Klachtencommissie" betekent de Klachtencommissie, zoals genoemd in artikel 1 van de Klachten- en Geschillenprocedure.

Klachtenprocedure

Artikel 1 - Samenstelling van de ad-hoc Klachtencommissie

- 1.1 Indien een klacht wordt ingediend en het Bestuur conform art. 2.1 van deze procedure, oordeelt dat deze klacht direct aan de Klachtencommissie wordt voorgelegd, zal conform art. 1.3 tot en met 1.6 een ad-hoc Klachtencommissie worden samengesteld.
- 1.2 Indien een belanghebbende een bezwaar indient conform art. 2.3 zal conform art. 1.3 tot en met 1.6 een ad-hoc Klachtencommissie worden samengesteld.
- 1.3 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden.
- 1.4 De samenstelling van de Klachtencommissie is als volgt:
 - (A) Een persoon, die wordt aangewezen door het Bestuur van het Fonds als vertegenwoordiger van de werkgever;
 - (B) Een persoon, die wordt aangewezen door het Verantwoordingsorgaan van het Fonds als vertegenwoordiger van de deelnemers, de gewezen deelnemers en de pensioengerechtigden
 - (C) Een persoon, die is aangewezen door de onder A en B genoemde persoon. Dit kan zowel een interne als een externe persoon zijn.;
- 1.5 De leden van de Klachtencommissie kiezen de voorzitter uit hun midden.
- 1.6 De Klachtencommissie, die conform de bovengenoemde leden is samengesteld, zal uitsluitend de klacht of het bezwaar behandelen, zoals genoemd in art. 1.1 of 1.2. Zodra deze klacht of dit bezwaar is afgehandeld wordt de Klachtencommissie ontbonden.

Artikel 2 – De procedure

- 2.1 Het Bestuur zal beoordelen of een Klacht eerst door het Bestuur zelf kan worden afgehandeld of dat deze direct aan de Klachtencommissie wordt voorgelegd.

- 2.2. Indien het Bestuur de klacht zelf afhandelt, zal het Bestuur binnen twee maanden een reactie op de klacht geven (de “Reactie”).
- 2.3. Wanneer de Belanghebbende de Reactie van het Bestuur onvoldoende acht, is hij gerechtigd om zich tot de Klachtencommissie te wenden met een schriftelijk gemotiveerd bezwaar. Daarbij dient de Belanghebbende tevens de Reactie van het Bestuur over te leggen.
- 2.4. De Klachtencommissie zendt binnen één week na ontvangst van de Klacht of het bezwaar een ontvangstbevestiging aan de Belanghebbende. De ontvangstbevestiging bevat een opgave van de termijn binnen welke op de Klacht of het bezwaar zal worden gereageerd. Dit tijdstip is niet later gelegen dan vier maanden nadat de Klacht of het bezwaar door de Klachtencommissie is ontvangen.
- 2.5. De Klachtencommissie zal de Klacht of het bezwaar nader onderzoeken. De Klachtencommissie kan hierbij verdere inlichtingen verlangen van de Belanghebbende en het Bestuur.
- 2.6. De Belanghebbende wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn Klacht of bezwaar mondeling toe te lichten, tenzij de Klachtencommissie dit niet nodig acht. De Belanghebbende kan zich daarbij op eigen kosten laten bijstaan door een raadsman.
- 2.7. De Klachtencommissie brengt haar gemotiveerde oordeel over de Klacht of het bezwaar binnen de onder 2.3 genoemde termijn schriftelijk ter kennis aan de Belanghebbende.

Artikel 3 – Rechtsgang na de Klachtenprocedure

- 3.1. Het Fonds zal het oordeel van de Klachtencommissie volgen, tenzij het Fonds het oordeel van de Klachtencommissie onjuist acht. In dat geval kan het Fonds de Klacht aan de Ombudsman Pensioenen of de bevoegde rechter voorleggen.
- 3.2. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de Klachtenprocedure, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen, of zich met een vordering tot de bevoegde rechter wenden.

Artikel 4 – Inwerkingtreding en wijziging

- 4.1. Dit reglement treedt inwerking op 2 februari 2007 en is gewijzigd op 1 november 2019.
- 4.2. Het Bestuur is gerechtigd om de Klachtenprocedure te wijzigen.
- 4.3. De Klachtenprocedure is geen reglement, zoals genoemd in artikel 3 van de statuten.