



Klachtenreglement

***Klachtenreglement van
Stichting Pensioenfonds TDV
gevestigd te Deventer
Versie 3 november 2023***

***Stichting Pensioenfonds TDV
Zutphenseweg 51
Postbus 318
7400 AH Deventer
Telefoon : 0570 - 682116
Fax : 0570 - 682019
E-mail: 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

Persoon:

Een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde

Klacht:

Elke uiting van ontevredenheid van een Persoon, gericht aan het Pensioenfonds, wordt beschouwd als een klacht.

Indiener:

de Persoon die een Klacht heeft ingediend

Geëscaleerde klacht:

Klachten die in eerste instantie niet naar tevredenheid van de Indiener zijn opgelost en die in tweede instantie intern worden behandeld

Geschil:

Klachten die niet in onderling overleg worden opgelost, monden uit in een geschil. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (waarbinnen de Indiener kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting) en/of de burgerlijke rechter.

B. Klachtenprocedure

Artikel 1 – Behandeling van een Klacht

- 1 Na ontvangst van de Klacht wordt deze door het Secretariaat van het Pensioenfonds ingeschreven in een Klachtenboek en onder de aandacht gebracht van de Directie.
- 2 De Indiener ontvangt binnen één week na ontvangst van de Klacht een antwoord en, indien relevant, een exemplaar van het Klachtenreglement van het Pensioenfonds. Als er meer tijd nodig is om een Klacht te behandelen, dan wordt eerst een ontvangstbevestiging verzonden, waarin ook staat wanneer een antwoord verwacht kan worden. In dat geval ontvangt de Indiener ook een exemplaar van het Klachtenreglement van het Pensioenfonds.

Klachtenreglement

- 3 De Indiener kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf twaalf weken na het indienen van de Klacht, de Klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds.
- 4 Indien het Pensioenfonds voor de afwikkeling van de Klacht nadere informatie nodig heeft van de Indiener, vraagt zij deze informatie van de Indiener en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen worden hierdoor verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door het Pensioenfonds.
- 5 Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van de (Geëscaleerde) Klacht heeft de Indiener de mogelijkheid de Klacht voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (waarbinnen de Indiener kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting) en/of de burgerlijke rechter. Het bovenstaande met inachtneming van de geldende termijnen.

Artikel 2 – Behandeling van een Geëscaleerde klacht

- 1 Indien de Indiener het niet eens is met de inhoud van de in artikel 1 lid 2 bedoelde reactie en/of beslissing, heeft hij gedurende vier weken na ontvangst van de reactie en/of beslissing 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 en/of beslissing zoals bedoeld in artikel 1 lid 2 ter beschikking.
- 4 Het Bestuur stuurt de Indiener binnen twee weken een ontvangstbevestiging en zal de Geëscaleerde 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 Geëscaleerde klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering in te brengen en/of de Indiener, Directie en/of betrokken medewerkers van het Pensioenfonds in de gelegenheid te stellen gehoord te worden.
- 6 Het Bestuur brengt de Indiener binnen twee weken na de behandeling van de Geëscaleerde klacht op de hoogte van haar uitspraak, waarin tenminste wordt vermeld:
 - of de Geëscaleerde klacht ontvankelijk is;
 - de argumenten/visie/mening van het Bestuur;
 - de motieven die aan haar standpunt ten grondslag liggen;
 - de mogelijkheid om de Geëscaleerde klacht als Geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (waarbinnen de Indiener kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting) en/of de burgerlijke rechter;
 - de datum van de uitspraak van het Bestuur.

Klachtenreglement

Artikel 3 – Rapportage en monitoring

- 1 Het Bestuur ontvangt ten minste eens per kwartaal een rapportage van de Klachten, gerubriceerd naar onderwerp van de Klacht, en bespreekt deze ten minste 2 keer per jaar in een bestuursvergadering.
- 2 De tevredenheid van de Indiener over de afhandeling van de Klacht wordt gemonitord.
- 3 Het Pensioenfonds rapporteert in het jaarverslag over het aantal, de afhandeling en de verbeteringen die naar aanleiding van de ontvangen Klachten zijn doorgevoerd.
- 4 Klachten worden structureel gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 4 – Archivering

Het Pensioenfonds bewaart de gegevens over de Klacht gedurende een periode van ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de Klacht door haar is afgehandeld.

C. Geschillen Instantie Pensioenfonds

Contactgegevens Geschillen Instantie Pensioenfonds

Bezoekadres:

Varrolaan 126

3584 BW Utrecht

Website: www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl

Telefoon: 085 - 049 20 30

D. Inwerkingtreding en wijziging

Dit Klachtenreglement is door het Bestuur vastgesteld in de bestuursvergadering van 3 november 2023. Het Verantwoordingsorgaan heeft met betrekking tot het Klachtenreglement in haar vergadering van 21 september 2023 een advies uitgebracht. Dit Klachtenreglement treedt in werking op 3 november 2023.