

KLACHTENPROCEDURE

1. Deelnemers, ex-deelnemers, gepensioneerden en overig belanghebbenden in de zin van de statuten kunnen zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie als bedoeld in de statuten met een klacht over de uitvoering van dit pensioenreglement.
Heeft de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, dan wordt de klacht in overleg met de privacy officer opgepakt. De privacy officer adviseert de klachtencommissie en kan helpen met het formuleren van een passende oplossing.

In het geval dat de klachtencommissie besluit dat de behandeling van een klacht door het bestuur moet worden behandeld, dan wordt deze op de eerstvolgende bestuursvergadering aan het bestuur voorgelegd.

2. De klacht moet zijn ingediend binnen 8 weken nadat het feit waarop de klacht is gericht zich heeft voorgedaan, respectievelijk de beslissing waarop de klacht is gericht bekend is gemaakt. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, dan wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het eerste feit zich heeft voorgedaan.
3. De klachtencommissie, dan wel het bestuur, brengt zijn oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de klager. Daarbij wordt er op gewezen dat er in beginsel een mogelijkheid is klachten betrekking hebbend op de uitvoering van dit pensioenreglement alsnog voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen. Voor klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens heeft de klager ook de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.