

Procedure Klachten en Geschillen

Artikel 1 Algemeen

In dit reglement hebben de gebezigde woorden en uitdrukkingen dezelfde betekenis als in de Statuten en de Reglementen van de Stichting Pensioenfonds "Protector", tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Bij strijdigheid van enige bepaling van deze regels met voormelde Statuten of Reglementen prevaleren de bepalingen van de Statuten en de Reglementen.

Voorts wordt er in deze regeling verstaan onder:

Belanghebbende

persoon die rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de Statuten onderscheidenlijk de Reglementen van de Stichting.

Geschil

geschil tussen de Stichting en een Belanghebbende over de wijze waarop de Statuten en de Reglementen van de Stichting zijn of zullen worden toegepast, waarbij de Belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens de Stichting is of zal worden geschaad; als geschil in de zin van deze procedure 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 de Stichting bejegend acht.

Artikel 2 Geschillenprocedure

- 1 Indien een Geschil is gerezen in een contact tussen de Administrateur en een Belanghebbende is de Administrateur gehouden, zijn standpunt op verzoek van de Belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat hem een zodanig verzoek heeft bereikt.
- 2 Indien de Belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het Bestuur te richten.
- 3 Het Bestuur 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 het Bestuur de Belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering of, indien het spoedeisende karakter van het geschil dit vergt, een extra bestuursvergadering.
- 4 Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt het Bestuur zijn definitieve beslissing schriftelijk ter kennis van de Belanghebbende. Het Bestuur doet zijn beslissing zonodig vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de mogelijkheid van beroep op de kantonrechter.
- 5 Indien een Geschil rechtstreeks is gerezen tussen Belanghebbende en het Bestuur is het bepaalde onder 3, tweede volzin en 4 van overeenkomstige toepassing.



Artikel 3 Klachtenprocedure

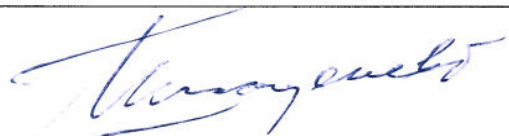
- 1 Een Belanghebbende kan zich schriftelijk tot het Bestuur wenden met een Klacht. De Klacht is ontvankelijk indien deze is ingediend binnen vier weken nadat het feit waarop de Klacht is gericht zich heeft voorgedaan. Indien de Klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.
- 2 Het Bestuur is gehouden om de ingediende Klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.
Desgevraagd stelt het Bestuur de Belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering of, indien het spoedeisende karakter van de Klacht dit vergt, een extra bestuursvergadering.
- 3 Het Bestuur 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.

Artikel 4 Inwerkingtreden en wijziging van het reglement

- 1 Dit reglement trad in werking op 1 januari 1996 en werd laatstelijk gewijzigd op 11 december 2007.
- 2 Dit reglement is vastgesteld door het Bestuur, in overleg met de Deelnemersraad. Dit reglement kan door het Bestuur worden gewijzigd na advies van de Deelnemersraad.

Getekend te Breda,

 H.E. Benne voorzitter van het Bestuur	 G.F.H. Grootens vice-voorzitter van het Bestuur
---	--

 F.J. Kraayeveld voorzitter van de Deelnemersraad
--