



Stichting IKEA Pensioenfonds

Reglement Klachten- en geschillenregeling

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Fonds:

Stichting IKEA Pensioenfonds (Kamer van Koophandel-nummer 34283638).

Bestuur:

Het bestuur van het fonds.

Verantwoordingsorgaan:

Het verantwoordingsorgaan van het fonds.

Belanghebbende:

De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het fonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen ten opzichte van het pensioenfonds.

Geschil

een verschil van mening tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad en waarbij partijen in eerste instantie niet tot overeenstemming hebben kunnen komen.

Klacht

schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening dan wel de uitvoering van de pensioenregeling van het pensioenfonds die door de klager als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of van het verantwoordingsorgaan.

Artikel 2. Klachten- en geschillenregeling

2.1. Een belanghebbende kan zich met een klacht of geschil schriftelijk tot het bestuur van het pensioenfonds wenden. Het bestuur moet binnen één week een bevestiging sturen van de ontvangst van de klacht of het geschil. Voorts moet het bestuur binnen 6 weken nadat de klacht of het geschil het bestuur heeft bereikt, gemotiveerd naar belanghebbende reageren.

2.2. Het bestuur brengt haar oordeel over de klacht of het geschil schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht of het geschil genomen maatregelen. Indien niet of niet volledig aan de klacht of geschil wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman of aan de burgerlijke rechter.

Artikel 3. Beroep op Ombudsman Pensioenen

3.1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure als genoemd in artikel 2, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

3.2. Het fonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Artikel 4. Vaststelling en wijziging van het reglement

4.1. Deze klachten- en geschillenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur, nadat het verantwoordingsorgaan hierover advies heeft uitgebracht.

Artikel 5. Inwerkingtreding

5.1. Dit reglement is door het bestuur vastgesteld op 23 juni 2016 en in werking getreden op 1 juli 2016 en laatstelijk gewijzigd op 3 oktober 2019.