

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Stichting Pensioenfonds Huntsman Rozenburg.

A. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:

Stichting Pensioenfonds Huntsman Rozenburg

Bestuur:

Het bestuur van het pensioenfonds.

Belanghebbende:

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

Administrateur

De aan het pensioenfonds verbonden functionaris, die onder meer is aangesteld om de contacten te verzorgen tussen de belanghebbenden en de uitvoeringsorganisatie AZL te Heerlen.

Klacht:

De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij zich op incorrecte wijze door het pensioenfonds bejegend acht. Als klacht in de zin van dit reglement wordt ook behandeld een geschil dat de belanghebbende heeft met het bestuur over de interpretatie van regelingen en afspraken. 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.

Klager:

De belanghebbende die een klacht heeft ingediend dan wel een geschil heeft met het bestuur.

B. KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

1. Klachten- en geschillenregeling

Indien bij een belanghebbende een klacht of geschil is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot de administrateur van het pensioenfonds wenden.

2. Behandeling van de klacht

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld.
- b. De administrateur is gehouden om binnen zes weken nadat een zodanig verzoek de administrateur heeft bereikt gemotiveerd op dit verzoek van de klager te reageren. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit voor het einde van de termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- d. De administrateur brengt zijn oordeel schriftelijk ter kennis van de klager onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen.

3. Bezwaarfase bij Bestuur

- a. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen zes weken na de dag dat hij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis van heeft kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.
- b. Het bestuur is gehouden om de 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 op een door het bestuur nader te bepalen wijze. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.
- c. Het bestuur brengt haar 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. Indien niet volledig aan de klacht 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 Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.

C. OMBUDSMAN PENSIOENEN

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder B, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. De procedure bij de Ombudsman is op te vragen bij de Ombudsman Pensioenen (www.ombudsmanpensioenen.nl).
2. Het pensioenfonds 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.

Versie: 30 september 2016.