

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

AZL te Heerlen.

Klacht:

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop de pensioenwetgeving, de statuten of een reglement van het pensioenfonds is of zal worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij/zij in zijn/haar rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad. 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.

Geschil:

Er is sprake van een geschil als voldaan is aan de volgende twee voorwaarden:

De klacht is geheel of gedeeltelijk afgewezen of de klacht is niet tijdig afgehandeld door de pensioenuitvoerder; en

De klacht ziet toe op de uitvoering van het pensioenreglement door de uitvoerder.

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 stelt de klager schriftelijk in kennis van zijn oordeel, 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/haar verzoek ontvangen reactie is hij/zij gerechtigd om zich binnen zes weken na de dag dat hij/zij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij/zij 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.

C. GESCHILLENINSTANTIE

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder B, kan hij/zij zich wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) of direct tot de burgerlijke rechter. Indien een geschil wordt voorgelegd aan de burgerlijk rechter dan kan de belanghebbende geen gebruik meer maken van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.
2. Bij de behandeling van een geschil door de GIP kan de belanghebbende kiezen voor een:
 - bindende uitspraak. Het pensioenfonds en de belanghebbende moeten zich aan de uitspraak houden en kunnen niet in beroep gaan bij de rechter
 - niet-bindende uitspraak. Het pensioenfonds en de belanghebbende hoeven zich niet te houden aan de uitspraak en kunnen in beroep gaan bij de rechter
3. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening. De kosten die de belanghebbende in het kader van deze klachten- en geschillenprocedure zelf maakt, zijn voor eigen rekening van belanghebbende.

Versie: 9 december 2024