

Stichting Pensioenfonds Heijmans N.V.

Klachten- en geschillenreglement

Inleiding

Dit reglement is gebaseerd op de bepalingen uit artikel 19A van de statuten en de normen 40 en 41 uit de Code Pensioenfondsen.

Artikel 19A Statuten

1. Ingeval een belanghebbende met het fonds van mening verschilt omtrent de uitleg en de toepassing van het pensioenreglement en/of de statuten, kan hij bij het bestuur schriftelijk bezwaar maken. Het bestuur neemt binnen een redelijke termijn naar eisen van redelijkheid en billijkheid een standpunt in over het bezwaar. Onder een belanghebbende wordt verstaan iedere gewezen deelnemer en pensioengerechtigde.
2. Indien naar de mening van de belanghebbende aan zijn bezwaar niet of niet in voldoende mate is tegemoet gekomen, staat de rechtsgang open bij de kantonrechter.

Code Pensioenfondsen

40. Het bestuur staat open voor kritiek en leert van fouten.
Toelichting: Het bestuur is bereid om te luisteren naar belanghebbenden en derden. Het maakt periodiek een analyse van fouten, evalueert besluiten en beleid en heeft een goede klachtenregeling (zie ook norm 41 hieronder).
41. Het bestuur zorgt voor een adequate klachten- en geschillen- procedure die voor belanghebbenden eenvoudig toegankelijk is. In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de afhandeling van klachten en de veranderingen in regelingen of processen die daaruit voortvloeien.
Toelichting: Een adequate klachten- en geschillenprocedure behelst naast een interne procedure ook de mogelijkheid om het genomen besluit voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

Reglement Verantwoordingsorgaan

Het VO adviseert over het vaststellen of wijziging van de interne klachten- en geschillenprocedure. Indien het bestuur akkoord is met het reglement zal het reglement worden voorgelegd aan het VO.

Artikel 1 Definitie klacht en geschil

1. Onder een klacht wordt verstaan een uiting van ontevredenheid door een belanghebbende over een onjuiste of incorrecte behandeling dan wel niet adequate dienstverlening.
2. Onder een geschil wordt verstaan een verschil van mening omtrent de interpretatie van de bepalingen van de statuten en de pensioenreglementen.

Artikel 2 Indienen van klacht

1. Een klacht of geschil kan schriftelijk per post of per e-mail ingediend worden. Een klacht kan worden gericht aan het bestuur, een specifiek bestuurslid dan wel het hoofd van de Afdeling Pensioenen.
2. Klachten die de werkgever of de pensioenuitvoerder Syntrus Achmea ontvangt, kunnen indien blijkt dat de klacht (mede) betrekking heeft op handelingen van het pensioenfonds ook als klacht behandeld worden.

Artikel 3 Behandeling van klacht of geschil

1. De Afdeling Pensioenen van de aangesloten werkgever verstuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht of mededeling van het geschil een ontvangstbevestiging aan de indiener. In de bevestiging wordt een termijn genoemd waar binnen gereageerd zal worden.
2. De klacht of het geschil wordt direct gemeld bij twee bestuursleden, van wie er één namens de gewezen deelnemers A of pensioengerechtigden in het bestuur zitting heeft.
3. De Afdeling Pensioenen zal de klacht of het geschil in samenspraak met twee bestuursleden inhoudelijk behandelen, de zogenaamde *ad hoc klachtencommissie*. Bij de keuze van de bestuursleden zal ten minste één bestuurslid namens de gewezen deelnemers A of pensioengerechtigden betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.
4. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht of het geschil zal de indiener van de klacht een schriftelijke reactie ontvangen. Indien deze termijn niet gehaald kan worden vanwege (bijv.) de complexiteit van de klacht of het geschil, dan zal de indiener van de klacht hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld worden. In deze brief zal een nieuwe termijn genoemd waarin een reactie gegeven zal worden.
5. Op verzoek van de indiener van de klacht of het geschil *of* indien de ad hoc klachtencommissie dit nodig acht, zal de indiener van de klacht mondeling gehoord worden.

Artikel 4 Beroep

1. Tegen het in artikel 3 van dit reglement bedoelde besluit kan door de indiener van de klacht of het geschil schriftelijk beroep worden ingesteld bij het bestuur.
2. Het beroep moet worden ingesteld binnen twee maanden na de dagtekening van het besluit.
3. Het beroep wordt behandeld door de Afdeling Pensioenen met twee bestuursleden, niet zijnde bestuursleden die deel uitmaakten van de ad hoc klachtencommissie.
4. Het bestuur brengt zo spoedig mogelijk zijn definitieve besluit schriftelijk ter kennis van de indiener van de klacht of het geschil. Het besluit wordt vergezeld van de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, dan wel voor te leggen aan de kantonrechter.

Artikel 5 Ombudsman Pensioenen

1. Alle belanghebbenden kunnen klachten sturen aan de Ombudsman Pensioenen (www.ombudsmanpensioenen.nl).
2. Het bestuur bevordert de toegang tot de ombudsman.

Artikel 6 Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van het fonds.

Artikel 7 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 14 maart 2017.

Deze klachten- en geschillenregeling is beschikbaar voor belanghebbenden via de website www.heijmanspensioenfonds.nl.