

Stichting Pensioenfonds HAL

Klachten-en geschillenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor zover daarvan hierna in dit reglement niet wordt afgeweken, gelden in dit reglement de begripsbepalingen van het pensioenreglement en de statuten van Stichting Pensioenfonds HAL (“het Fonds”).

Voorts wordt verstaan onder:

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

Klacht: De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het Fonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het Fonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij zich op incorrecte wijze door het Fonds bejegend acht. 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

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het Fonds wenden. De directie is gehouden op verzoek van de belanghebbende haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek de directie 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 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.
3. 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, zo mogelijk tijdens de eerstvolgende reguliere vergadering van het bestuur of, indien het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, een extra vergadering van het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.
4. 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.

Artikel 3 Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder artikel 2, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. Het Fonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het Fonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Artikel 4 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 7 december 2017.

A.S. Vink
voorzitter

R.L. de Visser
secretaris