



**STICHTING PENSIOENFONDS HAL**

**Klachtenregeling**



## Inhoudsopgave

<b>1. Introductie van het Fonds .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Organisatie .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Doel .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Klachtenregeling .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Introductie .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Uitgangspunten bij het behandelen van klachten .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Hoe een klacht in te dienen? .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Wat gebeurt er met een klacht? .....</b>	<b>4</b>
<b>2.5 Hoe wordt er binnen het Fonds over klachten gerapporteerd? .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Inwerkingtreding .....</b>	<b>6</b>



## **1. Introductie van het Fonds**

### **1.1 Organisatie**

Stichting Pensioenfonds HAL (verder het “Fonds”) is een ondernemingspensioenfonds en voert de pensioenregelingen uit van de werknemers van:

- Holland-Amerika Lijn (t/m 31-12-1988)
- HAL Holding N.V.
- HAL Investments B.V.

Deze ondernemingen worden individueel of tezamen met ‘de werkgever’ aangeduid.

Het Fonds hanteert een paritair bestuursmodel en heeft een Bestuur, bestaande uit vier leden. Er zijn geen aparte commissies ingesteld. De besluitvorming vindt in de bestuursvergaderingen plaats. Het Bestuur heeft de uitvoerende taken gedelegeerd aan de Directie. De deelnemers-, de beleggings-, de financiële en de uitkeringsadministratie worden door het Fonds in eigen beheer uitgevoerd.

In overeenstemming met artikel 143a van de Pensioenwet heeft het Fonds 3 sleutelfuncties ingericht. Het houderschap van de (i) risicobeheerfunctie is belegd bij een bestuurslid, de (ii) actuariële functie is uitbesteed aan de certificerend actuaris en (iii) de interne auditfunctie is belegd bij een werknemer van HAL Investments B.V. Iedere houder van een sleutelfunctie rapporteert minimaal één keer per jaar zijn bevindingen schriftelijk aan het Bestuur.

Het Bestuur heeft een verantwoordingsorgaan ingesteld bestaande uit vertegenwoordigers van HAL, deelnemers en pensioengerechtigden. Het Bestuur draagt zorg voor een transparant intern toezicht door visitatie. Het Bestuur heeft drie onafhankelijke deskundigen benoemd in een visitatiecommissie. Het Bestuur van het Fonds heeft een accountant RA en een actuaris AG (de certificerend actuaris) aangesteld, die hun verklaring afgeven bij het jaarverslag van het Fonds.

### **1.2 Doel**

Het Fonds heeft als doel het verstrekken van uitkeringen terzake van ouderdom of overlijden en/of van andere uitkeringen aan de deelnemers en de gewezen deelnemers van het Fonds respectievelijk hun nagelaten betrekkingen, onder de voorwaarden als in de pensioenreglementen van het Fonds en in de Pensioenwet omschreven. Het Bestuur van het Fonds zet zich voor deze doelstelling in door een solide financieel beheer te voeren, waardoor de verplichtingen ten opzichte van de belanghebbenden nu en in de toekomst nagekomen kunnen worden tegen voor de werkgever redelijke kosten.

Het Fonds wil een zo goed mogelijke invulling geven aan de uitvoering van de pensioenovereenkomsten die de werkgever heeft afgesloten met haar (gewezen) werknemers. De uitvoering van de overeenkomsten dient correct, maatschappelijk verantwoord en zo (kosten)efficiënt mogelijk te geschieden. De ambitie is een duurzaam en betrouwbaar pensioenfonds te zijn, dat zijn financiële verplichtingen en ambities nu en in de toekomst waar kan blijven maken.

Het Fonds tracht deze missie uit te voeren door de opzet van het Fonds zo eenvoudig mogelijk te houden. Dit komt met name tot uitdrukking in de opzet van het beleggingsbeleid, de pensioenregeling en de governance.



## **2. Klachtenregeling**

### **2.1 Introductie**

Uit de voorgaande paragrafen in hoofdstuk 1 blijkt al dat het Bestuur en de Directie eenvoudig belangrijk vinden en goed willen zorgen voor de deelnemers van het Fonds. De drie kerncompetenties zoals die nu genoemd zijn binnen de gedragslijn “Goed omgaan met klachten” van de Pensioenfederatie (**Gedragslijn**), namelijk ontvankelijk, gevoelig en lerend, zijn al jaren een inherent onderdeel van de cultuur en de werkwijze van het Fonds.

In de afgelopen jaren zijn er gelukkig geen klachten geweest. Gezien de relatief geringe omvang van het Fonds, kennen wij veel van onze fondsleden persoonlijk, zijn de lijnen kort en heeft het Fonds de mogelijkheid om alle eventuele klachten persoonlijk te laten behandelen door de Directie. Bij de behandeling van klachten staat de menselijke maat voorop en bestaat voor het fondslid de mogelijkheid zijn klacht in een persoonlijk gesprek met de Directie toe te lichten. Hiermee sluiten wij ook aan bij de wettelijke bepalingen inzake klachtenbehandeling zoals die tot stand zijn gekomen met de Wet Toezicht Pensioenen (WTP) per 1 juli 2023.

De wettelijke definitie van een klacht is als volgt:

Elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder, wordt beschouwd als een klacht. In de Gedragslijn wordt het begrip persoon beperkt tot de groep van (gewezen) deelnemers en andere aanspraakgerechtigden, zoals (ex) partners, nabestaanden en pensioengerechtigden (**Fondslid of Fondsleden**).

Binnen het Fonds hebben wij deze wettelijke definitie als volgt concreter uitgewerkt:

De uiting van onvrede van een Fondslid over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het Fonds zijn of zullen worden toegepast en/of uitgevoerd. Het Fondslid 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 het Fondslid heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur of van het Verantwoordingsorgaan.

Klachten die niet in onderling overleg worden opgelost, monden uit in een geschil. Geschillen kunnen door het Fondslid worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (waarbinnen de deelnemer kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting), of de burgerlijke rechter. Verderop in dit document is concreter uitgewerkt hoe contact kan worden opgenomen.

### **2.2 Uitgangspunten bij het behandelen van klachten**

Bij het behandelen van klachten zijn de uitgangspunten (*uit de “gedragslijn - Goed omgaan met klachten” van de Pensioenfederatie, en de bijbehorende vragenlijst*) de volgende:

#### Ontvankelijk:

- De gehele organisatie staat open voor klachten/ signalen.
- Het beleid is gericht op openstaan voor alle klachten/signalen van Fondsleden, tevredenheid van de Fondsleden en leren.
- De procedures van het Fonds zijn gericht op kwaliteitsaspecten van de klachtenprocedure (tevredenheid van de Fondsleden en leren).
- Alle signalen waarin onvrede duidelijk geuit wordt zijn klachten.
- Wij willen goed luisteren en echt weten wat er leeft.
- Wij hebben goed zicht op behoeften, wensen en verwachtingen.
- Hoe klachten in te dienen is duidelijk/ expliciet vindbaar en het registreren van klachten/ signalen is gemakkelijk (zie ook paragraaf 2.3).
- Urgente klachten worden vroegtijdig gesignaleerd/ geëscaleerd.



- Bij het behandelen van klachten/ signalen spelen wij zoveel mogelijk in op individuele behoeften, wensen en verwachtingen van de Fondsleden (menselijke maat).

#### Gevoelig

- Bij het omgaan met klachten/ signalen focussen we qua aandacht en sturing op kwaliteit (beleving, leren, innoveren) en niet op kwantiteit (doorlooptijd, aantallen, kosten).
- Klachten worden tijdig afgewikkeld door de Directie. Het Bestuur wordt maandelijks geïnformeerd.
- Elke gelegenheid wordt benut om aandacht te geven aan klachten/signalen van Fondsleden.
- Wij willen klachten zoveel mogelijk in overeenstemming met het Fondslid afwikkelen.

#### Lerend

- Binnen onze kleine organisatie zullen wij bij een klacht de leerervaring hieruit delen zodat eventuele vervolklachten voorkomen kunnen worden.
- Bij een toename van klachten evalueren wij tijdig of ons beleid ten aanzien van klachten/ signalen nog steeds passend blijft bij onze doelstellingen en stellen wij, indien nodig, deze klachtenregeling bij.
- Bij het ontstaan van meerdere klachten zullen wij ook periodiek monitoren en evalueren of onze aanpak resulteert in een goede tevredenheid van de Fondsleden.
- Bij het ontstaan van meerdere klachten zullen wij ook periodiek onze aanpak optimaliseren op basis van klachten/ signalen
- Indien er klachten zouden ontstaan dan zouden wij rapporteren op de kwaliteitsaspecten, de beleving van onze Fondsleden en eventuele leerervaringen. Ditzelfde is van toepassing voor de periodiek monitoring van de beleving door de Fondsleden.
- Wij zijn volledig open over de feedback van onze Fondsleden en de oorzaken ervan, zowel intern als naar de Fondsleden.

### **2.3 Hoe een klacht in te dienen?**

Indien bij een Fondslid een klacht is ontstaan, kan het Fondslid zich hierover schriftelijk tot het Fonds wenden.

Dit kan per post:

Stichting Pensioenfonds HAL  
t.a.v. de Directie  
Weena 696  
3012 CN Rotterdam

Of per e-mail:

info@pensioenfondshal.nl

Op de website van het Fonds <https://www.pensioenfondshal.nl> staat op de homepage onder de kop "Klachten" een link naar deze klachtenregeling en de wijze waarop een klacht schriftelijk bij het Fonds kan worden ingediend. (U klikt steeds op de groene tekst).

### **2.4 Wat gebeurt er met een klacht?**

1. Een klacht komt binnen bij de Directie. De Directie zal de ontvangst van de klacht binnen één week (doch uiterlijk binnen twee weken) schriftelijk aan het Fondslid bevestigen en de termijn noemen waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.  
De Directie onderzoekt de klacht en zal eventueel telefonisch of schriftelijk contact met het Fondslid- opnemen voor nadere informatie. Zo nodig wordt een termijn voor beantwoording doorgegeven. De wettelijke termijnen worden verlengd met de termijn voor beantwoording of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de Directie.



2. De Directie zal het Fondslid haar standpunt gemotiveerd op schrift meedelen binnen vier weken (of een andere termijn indien dit aan het Fondslid schriftelijk is medegedeeld) nadat een klacht de Directie heeft bereikt.

Indien het Fondslid ontevreden is over de ontvangen reactie en/of oplossing, kan hij binnen vier weken nadat hij het standpunt van de Directie heeft vernomen, een bezwaarschrift indien bij het Bestuur van het Fonds. Alle communicatie over de klacht en tijdens de klachtenprocedure vindt plaats in voor het Fondslid begrijpelijke taal.

Het Bestuur zal de geëscaleerde klacht nader onderzoeken. Daarbij past het Bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het Bestuur het Fondslid 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. Het Bestuur brengt haar oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van het Fondslid, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoetgekomen, is er sprake van een geschil, en doet het Bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter (zie punt 4 hieronder).

3. Het Fondslid kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf twaalf weken na het indienen van de klacht, vanaf 1 januari 2024 de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.
4. In het geval dat het Fondslid het niet eens is met de reactie en/of de oplossing van het Bestuur kan het Fondslid tot en met 31 december 2023 contact opnemen met de Ombudsman Pensioenen (via de website <https://www.ombudsmanpensioenen.nl>, of via de telefoon: 070-3499620). Het Fonds zal het advies van de Ombudsman Pensioenen veelal honoreren, tenzij het Bestuur van het Fonds van mening is dat er gegronde argumenten zijn om daarvan af te wijken.

Vanaf 1 januari 2024 zal een nieuwe, onafhankelijke Geschillen Instantie Pensioenfondsen van start gaan. Indien hierover meer specifieke informatie beschikbaar komt, zal deze klachtenregeling deze contactdetails bevatten.

## **2.5 Hoe wordt er binnen het Fonds over klachten gerapporteerd?**

Het aantal klachten, met een korte weergave van de klacht en de afhandeling (alsmede de tevredenheid van het Fondslid), wordt opgenomen in de maandelijkse rapportage van de Directie aan het Bestuur. In de halfjaarlijkse bestuursvergaderingen komt een klacht vervolgens ook aan bod, om te bespreken of de melding een incident was en/of vaker van toepassing zou kunnen zijn en wat de leerervaringen zijn voor het Bestuur en de Directie. Indien van toepassing kunnen onze processen/ procedures aangepast worden. Deze aanpassingen worden in een volgende bestuursvergadering geëvalueerd. Ter ondersteuning van deze rapportage houdt de Directie een administratie van de klachten bij waarin van alle ontvangen klachten worden geregistreerd: naam en adres van het Fondslid de klacht, de datum van ontvangst van de klacht, omschrijving van de klacht, beschrijving van de afhandeling van de klacht, de datum waarop de klacht is afgesloten. Deze gegevens worden ten minste 7 jaren na het boekjaar waarin de klacht is afgehandeld bewaard. De tevredenheid van de afhandeling van de klacht wordt ook vastgelegd.



Daarnaast vermelden wij in het jaarverslag de volgende informatie, zodra deze relevant wordt:

- de aantallen klachten en geëscaleerde klachten
- ieder gesplitst naar de volgende rubrieken:
  - service en aandacht voor het Fondslid
  - behandelingsduur
  - informatieverstrekking
  - deelnemersportaal
  - keuzebegeleiding
  - pensioenberekening en -betaling
  - registratie persoonsgegevens/ datakwaliteit
  - toepassing wet- en regelgeving: algemeen
  - toepassing wet- en regelgeving: invaren, transitie
  - financiële situatie
  - duurzaamheid
  - overig
- de tevredenheid over de afhandeling van klachten.

Tevens zal het Fonds in het jaarverslag de verbeteringen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd vermelden.

### **3. Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling is geactualiseerd en opnieuw vastgesteld in de vergadering van het Bestuur van 5 december 2023. Deze klachtenregeling en iedere wijziging hiervan wordt op de website van het Fonds geplaatst. Dit beleidsdocument wordt tenminste iedere vijf jaar geactualiseerd.

Rotterdam, 5 december 2023

A.S. Vink

Voorzitter

R.L. de Visser

Secretaris