

REGLEMENT KLACHTENPROCEDURE

STICHTING PENSIOENFONDS HONEYWELL

GELDEND VANAF 1 JANUARI 2008

VERSIE 4 DECEMBER 2014

Reglement Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds Honeywell

Artikel 1. Begripsbepalingen

De in de statuten en het reglement gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement.

Artikel 2. Normen

Het bestuur onderschrijft de volgende normen (conform norm 41-44 uit de Code Pensioenfondsen):

1. Het bestuur zorgt voor een adequate interne klachten- en geschillenprocedure 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.
2. Het bestuur zorgt ervoor dat alle betrokkenen bij het fonds (bestuursleden, leden van het Verantwoordingsorgaan en leden van het intern toezicht) de mogelijkheid hebben te rapporteren over onregelmatigheden van algemene, operationele en financiële aard. Dit kan gaan om onregelmatigheden zowel binnen het pensioenfonds als bij partijen aan wie taken worden uitbesteed.
3. Het bestuur zorgt ervoor dat degenen die financieel afhankelijk zijn van het fonds, zonder gevaar voor hun positie kunnen rapporteren over onregelmatigheden binnen het pensioenfonds. Dit kan gaan om onregelmatigheden van algemene, van operationele en van financiële aard.
4. Het bestuur legt duidelijk vast bij wie en op welke wijze degenen die financieel afhankelijk zijn van het fonds, hierover kunnen rapporteren. Ook informeert het bestuur hen hierover.

Artikel 3. Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van dit reglement. De klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Artikel 4. Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

1. De administrateur stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.

2. De klacht wordt in beginsel binnen vijftien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
5. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacy reglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
6. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
7. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
8. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
9. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 5. Beroep op het bestuur

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of mondeling verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. De administrateur zal in overleg met de voorzitter per individueel geval besluiten om de beslissing op de klacht anoniem aan het bestuur voor te leggen. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

Artikel 6. Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van dit reglement.
2. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - a. klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur (conform artikel 5);
 - b. hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.

3. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
4. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
5. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
6. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Artikel 7. Slotbepaling en inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur en treedt in werking op 1 januari 2008. Dit reglement is laatstelijk gewijzigd op 4 december 2014.