

REGELING KLACHTEN EN GESCHILLEN

Artikel 1 - definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds SABIC (SPF)
Bestuur:	het bestuur van het pensioenfonds.
Commissie Klachten & Geschillen:	de commissie aan wie het bestuur de behandeling van klachten en geschillen heeft gemandateerd.
Uitvoeringsorganisatie:	DSM Pension Services BV.
Belanghebbende:	de persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het pensioenfonds rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds.
Klacht:	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en/of de reglementen van het pensioenfonds zijn of worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is geschaad dan wel dat hij zich op incorrecte wijze het pensioenfonds bejegend acht.
Geschil:	ieder verschil van mening/inzicht tussen het pensioenfonds en de belanghebbende over de wijze van uitvoering van de statuten en/of de reglementen van het pensioenfonds.

Artikel 2 – klacht of geschil

1. De belanghebbende moet de klacht of geschil schriftelijk (of per e-mail) indienen bij de uitvoeringsorganisatie nadat het besluit of de uitvoeringshandeling, waarop de klacht of het geschil is gericht, voor hem kenbaar is.
2. De klacht of het geschil bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de belanghebbende;
 - een dagtekening;
 - een beschrijving van de situatie waarop de klacht of het geschil zich richt;
 - de zienswijze van de belanghebbende.

De belanghebbende kan gebruik maken van het in bijlage 1 opgenomen klachtenformulier.

3. De uitvoeringsorganisatie bevestigt de ontvangst van de klacht per kerende post en vermeldt het registratienummer en wat de uiterlijke datum van reactie is.
4. De behandeling van de klacht geschiedt door een deskundig persoon van de afdeling die bij het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Klachten aangaande onheuse bejegening worden afgehandeld door een andere medewerker dan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
5. De uitvoeringsorganisatie deelt binnen vier weken na ontvangst van de klacht haar standpunt en eventuele conclusies gemotiveerd en schriftelijk aan belanghebbende mee.
6. Indien de klacht of het geschil niet binnen de in lid 5 van dit artikel genoemde termijn kan worden afgehandeld, wordt dit tijdig en met redenen omkleed aan de belanghebbende schriftelijk meegedeeld.

Artikel 3 – beroep

1. Tegen de reactie als bedoeld in artikel 2 lid 5, kan de belanghebbende zich binnen vier weken na de dag van de reactie van de uitvoeringsorganisatie met een gemotiveerd beroepschrift wenden tot het bestuur van het pensioenfonds.
2. Het beroepschrift bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de belanghebbende;
 - een dagtekening;
 - een kopie of beschrijving van de reactie als bedoeld in artikel 2 lid 5 waartegen het beroep zich richt;
 - de zienswijze van de belanghebbende.
3. De Commissie Klachten en Geschillen neemt het beroepschrift namens het bestuur in behandeling en bevestigt de ontvangst van het beroepschrift.
4. De Commissie Klachten en Geschillen is gehouden het beroepschrift en de daarin geformuleerde klacht of geschil te onderzoeken.
5. Op verzoek, stelt de Commissie Klachten en Geschillen de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord.
6. Uiterlijk drie maanden nadat de Commissie Klachten en Geschillen het beroepschrift heeft ontvangen, deelt de Commissie Klachten en Geschillen haar oordeel schriftelijk mee aan de belanghebbende.

Artikel 4 – Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met het oordeel van de Commissie Klachten en Geschillen zoals bedoeld onder artikel 3, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen (Postbus 93560, 2509 AN 's Gravenhage).
2. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Bij afwijkend oordeel door het pensioenfonds wordt dit oordeel gemotiveerd en schriftelijk ter kennis gebracht van aan belanghebbende en aan de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 5 - rapportage

1. De uitvoeringsorganisatie rapporteert eenmaal per kwartaal aan de Commissie Klachten en Geschillen over de ontvangen klachten of geschillen zoals bedoeld in artikel 2 onder 1.
2. De commissie rapporteert de klachten minimaal 1x per jaar aan het Bestuur.
3. Indien een klacht leidt tot een geschil brengt de Commissie Klachten en Geschillen het Bestuur hiervan direct op de hoogte.
4. Het bestuur rapporteert de in behandeling genomen klachten jaarlijks in het Jaarverslag van het fonds.

Aldus vastgesteld door het bestuur in de vergadering van 3 september 2007 en gewijzigd in de vergadering van 20 september 2013. Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd en aangevuld.



P.G.H.M. Dorn
Voorzitter



G.M.M. Croonen
Plaatsvervangend voorzitter

KLACHTENFORMULIER

Gegevens inzender

Naam en voorletters: _____

Straat en huisnummer: _____

Postcode en woonplaats: _____

Geboortedatum: _____

Administratienummer: _____

Omschrijving klacht

Bij ruimtegebrek kunt u de achterzijde van dit formulier gebruiken of een bijlage toevoegen.

Datum:

Handtekening:

U kunt dit formulier sturen aan DSM Pension Services, Afdeling Pensioenen en Communicatie, Antwoordnummer 110, 6400 VB Heerlen (geen postzegel nodig)