

KLACHTEN EN GESCHILLEN REGELING

STICHTING PENSIOENFONDS DHL NEDERLAND

15 september 2021

Hoofdstuk I Algemeen

Artikel 1. Begripsbepalingen

De omschrijving van begrippen in de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds DHL Nederland zijn van toepassing op deze regeling. De voornaamste begrippen zijn hieronder beschreven.

- a. Het fonds: Stichting Pensioenfonds DHL Nederland;
- b. het bestuur: het bestuur van het fonds;
- c. belanghebbende: degene die op grond van de statuten en/of pensioenreglementen aanspraak op pensioen en/of andere uitkeringen kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen ten opzichte van het fonds;
- d. Contactgegevens: Pensioenfonds DHL, Postbus 4471, 6401 CZ te Heerlen, dan wel info@pfdhl.nl;
- e. besluit: een schriftelijke beslissing van het bestuur in een individuele situatie.

Artikel 2. Definitie klachten en geschillen

Een klacht in de zin van deze regeling is iedere uiting van ontevredenheid over de uitvoering van het pensioenreglement. De klacht kan gaan over de behandeling, bejegening of dienstverlening van het fonds die door de belanghebbende als onjuist wordt ervaren.

Een geschil in de zin van deze regeling is een verschil van mening over de toepassing of interpretatie van de statuten of het pensioenreglement van het fonds met gevolgen voor de rechtspositie van de belanghebbende.

Hoofdstuk II Klachtenregeling

Artikel 3. Indienen van een klacht

1. Een belanghebbende kan een klacht indienen. De belanghebbende kan de klacht per post of per email indienen. De belanghebbende dient de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven. Bij voorkeur verwijst de belanghebbende naar het pensioenreglement waar de klacht over gaat en onderbouwt de klacht met schriftelijk bewijs.
2. De klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de motivering, althans de gronden, waarop de klacht berust.

Artikel 4. Behandeling van de klacht

Het fonds behandelt een ontvangen klacht als volgt:

1. Het fonds stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener, met vermelding van de uiterste termijn waarop de klacht zal worden beantwoord.
2. De klacht wordt binnen vijftien werkdagen na bevestiging van de klacht opgelost en schriftelijk beantwoord. Als klachten door hun ingewikkeldheid niet binnen vijftien werkdagen kunnen worden

opgelost, zal een latere datum worden bepaald waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Van deze datum wordt melding gedaan in de ontvangstbevestiging.

3. Indien de klacht niet op de aangegeven verwachte beantwoordingdatum kan worden afgehandeld, wordt de belanghebbende daarvan uiterlijk op die datum schriftelijk op de hoogte gebracht, onder opgave van redenen en een uiterste termijn waarop de klacht wordt beantwoord.
4. De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht. De belanghebbende mag zijn belangen laten behartigen door iemand die hij of zij daarvoor machtigt.
5. Bij de behandeling van de klacht streeft het fonds, binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving en binnen de grenzen van wat redelijkerwijs verlangd kan worden, naar een oplossing van het probleem dat aan de orde is gesteld. Het fonds beslist over de klacht op basis van voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die de belanghebbende kent of kan kennen.
6. Het bestuursbureau beoordeelt de klacht en brengt de indiener schriftelijk op de hoogte van het gemotiveerde besluit. De beslissing van het fonds moet gebaseerd zijn op een zorgvuldige afweging, voorzien van een deugdelijke motivering en moet op alle onderdelen van de klacht ingaan. Indien het bestuursbureau de klacht heeft beoordeeld en afgehandeld, ontvangt het bestuur van het fonds een afschrift van het besluit.
7. Als het fonds na een gedegen onderzoek de ware toedracht niet of niet volledig kan achterhalen en dus geen beslissing kan nemen op basis van de ware toedracht, hoeft het fonds geen beslissing te nemen.
8. Het bestuursbureau informeert het bestuur periodiek over de voortgang en afhandeling van ingediende klachten.

Hoofdstuk III Geschillenregeling

Artikel 5. Indienen van een geschil

1. Een belanghebbende kan een geschil indienen. De belanghebbende kan het geschilschrift per post of per email indienen. De belanghebbende moet het geschil zo duidelijk mogelijk omschrijven. De belanghebbende verwijst naar de statuten en/of het pensioenreglement waar het geschil over gaat en onderbouwt het geschil met schriftelijk bewijs.
2. Het geschilschrift bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van het geschil;
 - de motivering, althans de gronden, waarop het geschil berust.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid dan kan het geschil niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.

Artikel 6. Behandeling van het geschil

1. Indien het geschil niet in behandeling wordt genomen, wordt de belanghebbende uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het geschil schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van het geschil inclusief de motivatie waarom het geschil niet in behandeling wordt genomen.
2. De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van het geschil. De belanghebbende mag zijn belangen laten behartigen door iemand die hij of zij daarvoor machtigt.
3. Als het fonds na een gedegen onderzoek de ware toedracht van het geschil niet of niet volledig kan achterhalen en dus geen beslissing kan nemen op basis van de ware toedracht, hoeft het fonds geen beslissing te nemen.
4. Geschillen waarvan het belang het bedrag van € 25.000,- niet te boven gaan en niet leiden tot precedentwerking, worden voorgelegd aan de directeur van het fonds. De directeur brengt het bestuur op de hoogte van het geschil.
5. Geschillen waarvan het belang het bedrag van € 25.000,- te boven gaan en/of leiden tot precedentwerking, worden voorgelegd aan het bestuur.
6. Binnen een termijn van zes weken neemt de directeur respectievelijk het bestuur een gemotiveerd standpunt in ten aanzien van het geschil. Er wordt een standpunt ingenomen op basis van voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die de belanghebbende kent of kan kennen. Het standpunt van het fonds moet gebaseerd zijn op een zorgvuldige afweging, voorzien van een deugdelijke motivering en moet op alle onderdelen van het geschil ingaan. Dit standpunt wordt schriftelijk in de vorm van een besluit aan de belanghebbende kenbaar gemaakt. Het standpunt geldt als een bestuursbesluit.

Hoofdstuk IV Slotbepalingen

Artikel 7. Ombudsman Pensioenen

Het fonds deelt schriftelijk aan de belanghebbende mee dat de belanghebbende het recht heeft om de klacht of het geschil aan de Ombudsman Pensioenen voor te leggen, als de belanghebbende het niet eens is met de uitkomst van zijn klacht, dan wel geschil.

De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht of het geschil alleen in behandeling als de interne klachten- of geschillenprocedure bij het fonds is afgerond. De Ombudsman Pensioenen behandelt een klacht of geschil op grond van het reglement van de Ombudsman. In het reglement is toegelicht wat de taken en de werkwijze van de Ombudsman zijn. De Ombudsman kan proberen een redelijke oplossing te bereiken door te bemiddelen.

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. Indien het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het bestuur de belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Artikel 8. Kosten en vergoedingen

De kosten van de klachten- en geschillenregeling komen voor rekening van het fonds. Kosten van de belanghebbende, waaronder onder meer begrepen verlet- en reiskosten alsmede kosten van een eventuele gemachtigde en of adviseur, komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 9. Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 10. Vaststelling en wijziging

Het reglement klachten- en geschillenregeling kan door het bestuur worden gewijzigd. Dit reglement wordt vervolgens door het bestuur, na advies van het verantwoordingsorgaan, door middel van een bestuursbesluit vastgesteld.

Artikel 11. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1 oktober 2021 en vervangt de voorgaande versie.