

KLACHTEN EN GESCHILLEN REGELING

STICHTING PENSIOENFONDS DHL NEDERLAND

12 juli 2023

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, zijnde de deelnemer, gewezen deelnemer of de pensioengerechtigde;
- 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 van een belanghebbende (over de uitvoering van het pensioenreglement) gericht aan het fonds. 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, welke wordt voorgelegd aan het bestuur.

Hoofdstuk II Klachtenregeling

Artikel 3. Indienen van een klacht

1. Een belanghebbende kan een klacht indienen. De belanghebbende kan de klacht per telefoon, per post, per email of middels het formulier op de website van PF DHL indienen. De belanghebbende dient de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven.
2. De klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - het klantnummer van de indiener;
 - het telefoonnummer of het emailadres 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 2 weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener, met vermelding van de uiterste termijn waarop de klacht zal worden beantwoord. Indien de klacht binnen 2 weken kan worden opgelost, ontvangt de indiener geen ontvangstbevestiging, maar de schriftelijke reactie op de klacht.
2. De klacht wordt binnen 6 weken na bevestiging van de klacht opgelost en schriftelijk beantwoord. Als klachten door hun ingewikkeldheid niet binnen 6 weken 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 opgaaf van reden 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. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt deze door het bestuursbureau behandeld of door onze uitvoeringsorganisatie. De behandelaar beoordeelt de klacht en brengt de indiener schriftelijk op de hoogte van het gemotiveerde besluit. Indien de klacht wordt behandeld door de uitvoeringsorganisatie, wordt het besluit voorgelegd aan het bestuursbureau voorafgaand aan het versturen naar de indiener. 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. Zowel in het geval dat het bestuursbureau de klacht heeft beoordeeld en afgehandeld als dat de uitvoeringsorganisatie de klacht heeft beoordeeld en afgehandeld, ontvangt het bestuur van het fonds een afschrift van het besluit.
7. Als de behandelaar 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 er geen beslissing te worden genomen en wordt de indiener hiervan op de hoogte gesteld.
8. Het bestuursbureau informeert het bestuur periodiek over de voortgang en afhandeling van ingediende klachten, middels de interne klachtenrapportage. Daarnaast wordt er gerapporteerd over het aantal ontvangen klachten in het jaarverslag van het fonds.
9. Indien de indiener niet tevreden is met het besluit en hoe de klacht is afgehandeld, kan deze aangeven waarom de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld. De indiener kan zijn response (geëscaleerde klacht) per telefoon, per post, per email of middels het formulier op de website van PF DHL indienen.
10. De response (geëscaleerde klacht) bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - het klantnummer van de indiener;

- het telefoonnummer of het emailadres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een motivatie waarom de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.
11. Het fonds stuurt dan binnen 2 weken een ontvangstbevestiging aan de indiener, met vermelding van de uiterste termijn waarop de geëscaleerde klacht zal worden beantwoord. Indien de geëscaleerde klacht binnen 2 weken kan worden opgelost, ontvangt de indiener geen ontvangstbevestiging, maar de schriftelijke reactie op de klacht.
 12. De geëscaleerde klacht wordt behandeld door het bestuursbureau en voorgelegd aan het bestuur. Indien het bestuur akkoord is met de wijze van afhandeling, brengt het bestuursbureau de indiener op de hoogte van het gemotiveerde besluit van de afhandeling. Binnen 6 weken na ontvangst van de response ontvangt de indiener het gemotiveerde besluit.
 13. Indien de indiener wederom niet tevreden is met het besluit kan deze de klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. Dit kan pas nadat bovenstaande stappen zijn doorlopen.

Hoofdstuk III Geschillenregeling

Artikel 5. Indienen van een geschil

1. Een belanghebbende kan een geschil indienen. Het geschil betreft geen klacht. De belanghebbende kan het geschil per post of per email indienen bij het pensioenfonds. 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;
 - het klantnummer van de indiener;
 - het telefoonnummer of e-mailadres 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. De indiener van een geschil, zijnde de belanghebbende ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging van het pensioenfonds. Het geschil wordt afgehandeld door het bestuur, ondersteund door het bestuursbureau.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 ter afhandeling. De directeur informeert het bestuur over het geschil en de afhandeling van het geschil.
6. Geschillen waarvan het belang het bedrag van € 25.000,- te boven gaan en/of leiden tot precedentwerking, worden voorgelegd aan het bestuur.
7. 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.

8. Het bestuursbureau informeert het bestuur periodiek over de voortgang en afhandeling van ingediende geschillen, middels de interne rapportage. Daarnaast wordt er gerapporteerd over het aantal ontvangen geschillen in het jaarverslag van het fonds.

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 12 juli 2023 en vervangt de voorgaande versie.