

Klachten- en geschillenregeling

Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:	
Pensioenfonds	Stichting Pensioenfonds HaskoningDHV.
Bestuur	Het Bestuur van het Pensioenfonds
Dagelijks Bestuur	Het Dagelijks Bestuur van het Pensioenfonds.
Pensioenbureau	De uitvoeringsorganisatie van het Pensioenfonds.
Belanghebbende	Een persoon die uit hoofde van de pensioenreglementen van het Pensioenfonds rechten kan ontlenen jegens het Pensioenfonds.
Klacht	Bij een klacht voelt een Belanghebbende zich op incorrecte wijze door het Pensioenfonds behandeld, maar is zijn/haar rechtspositie niet geschaad.
Geschil	Een geschil tussen een Belanghebbende en het Pensioenfonds over de wijze waarop de pensioenreglementen van het Pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast. De Belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij/zij in zijn of haar rechten jegens het Pensioenfonds is of zal worden geschaad.
Geschillenadviescommissie	De door het Bestuur, in deze procedure vertegenwoordigd door het Dagelijks Bestuur dan wel twee bestuursleden, benoemde commissie, die advies over een geschil uitbrengt aan het Bestuur.
Ombudsman Pensioenen	De onafhankelijke instelling "Ombudsman Pensioenen" gevestigd in Den Haag, die klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement behandelt.
Werkgever	Koninklijke HaskoningDHV Groep B.V. of HaskoningDHV Nederland B.V. of DHV NPC B.V.

Het Bestuur en het Pensioenbureau doen hun best om alle regelingen naar behoren uit te voeren. Daarbij hoort een zorgvuldige behandeling van eventuele geschillen en klachten en worden de procedures gevolgd zoals die zijn vastgelegd in deze regeling.

Er is een onderscheid tussen geschillen en klachten.

- Bij een klacht voelt de Belanghebbende zich incorrect behandeld door het Pensioenfonds, of is ontevreden over de dienstverlening, maar is zijn of haar rechtspositie niet geschaad.
- Bij een geschil is de Belanghebbende het niet eens met de wijze waarop het Pensioenfonds het pensioenreglement heeft toegepast, en is de Belanghebbende van mening dat zijn of haar rechtspositie is geschaad.

Klachten of geschillen kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Stichting Pensioenfonds HaskoningDHV
Postbus 1388
3800 BJ Amersfoort
pensioenfonds@rhdhv.com

Binnen 5 werkdagen ontvangt de Belanghebbende een schriftelijke ontvangstbevestiging.

A. Klachtenregeling

1. Bij een klacht kan Belanghebbende zich schriftelijk wenden tot de directeur van het Pensioenbureau. Deze zal een reactie op schrift stellen en Belanghebbende binnen vier weken informeren. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt Belanghebbende een bericht dat het voor de specifieke klacht langer gaat duren.
2. Indien een Belanghebbende niet wil berusten in de ontvangen reactie van de directeur van het Pensioenbureau, dan is hij/zij gerechtigd om binnen zes weken na dagtekening van de reactie een gemotiveerd bezwaarschrift in te dienen bij het Bestuur.
3. Het Bestuur zal het bezwaarschrift behandelen en nader onderzoeken. Daarbij dient het Bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, naar keuze van het Bestuur hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Uiterlijk drie maanden nadat het Bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, geeft het Bestuur zijn oordeel over de klacht.
4. Het Bestuur brengt zijn oordeel - met redenen omkleed - schriftelijk ter kennis van Belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen of te nemen maatregelen.
5. Indien Belanghebbende het niet eens is met het oordeel van het Bestuur, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen.

B. Geschillenregeling

6. Indien een Belanghebbende een geschil aanhangig wil maken, dient hij/zij zich schriftelijk wenden tot de directeur van het Pensioenbureau. Deze zal een reactie op schrift stellen en Belanghebbende binnen vier weken informeren. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt Belanghebbende een bericht dat het voor het specifieke geschil langer gaat duren.
7. Indien de Belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van het Pensioenbureau, dient hij/zij zich schriftelijk tot het Bestuur te wenden. Voor de inhoudelijke behandeling van het geschil zal het Bestuur advies inwinnen bij de Geschillenadviescommissie. De Geschillenadviescommissie bestaat uit één permanent lid en één tijdelijk lid, die niet verbonden zijn aan het Pensioenfonds. Het permanente lid is afkomstig van de juridische afdeling van de werkgever. Het tijdelijke lid is een externe deskundige op het gebied van pensioen juridische zaken. De leden van de Geschillenadviescommissie worden benoemd en ontslagen door het Dagelijks Bestuur.
8. De Geschillenadviescommissie zal het geschil in behandeling nemen en nader onderzoeken. De Geschillenadviescommissie is vrij in het kiezen van de te volgen werkwijze. Daarbij dient zij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, naar keuze van de Geschillenadviescommissie hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Uiterlijk twee maanden nadat de Geschillenadviescommissie het geschil heeft ontvangen, brengt zij haar advies over het geschil uit aan het Bestuur.
9. Op basis van het advies van de Geschillenadviescommissie bepaalt het Bestuur zijn oordeel over het geschil. Het Bestuur brengt binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Geschillenadviescommissie dit oordeel - met redenen omkleed - schriftelijk ter kennis van Belanghebbende.
10. Indien Belanghebbende het niet eens is met het oordeel van het Bestuur, kan hij/zij het geschil voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. Het geschil kan ook aan de burgerlijke rechter worden voorgelegd.

C. Ombudsman Pensioenen

Het Pensioenfonds zal zich in beginsel houden aan het advies van de Ombudsman Pensioenen. Indien evenwel het Bestuur om zwaarwegende redenen besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, dan stelt het de Belanghebbende en de Ombudsman Pensioenen daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Deze klachten- en geschillenregeling is vastgesteld door het Bestuur op 14 november 2017 en per direct in werking getreden. De klachten- en geschillenregeling kan worden gewijzigd door het Bestuur na advies van het verantwoordingsorgaan.