

Regeling klachten en geschillen

Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds DSM Nederland (PDN)
Bestuur:	het bestuur van het pensioenfonds.
Commissie Klachten en Geschillen:	de commissie aan wie het bestuur de behandeling van klachten en geschillen heeft opgedragen
Uitvoeringsorganisatie:	de organisatie aan wie het bestuur de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de bedrijfsprocessen van het pensioenfonds heeft uitbesteed
DSM Pension Services BV:	de uitvoeringsorganisatie
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 aanmerking van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en/of de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen 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 door het pensioenfonds bejegend acht
Geschil:	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 Klachten

1. Indien een belanghebbende een klacht heeft kan hij zich hierover schriftelijk wenden tot DSM Pension Services BV (DPS). Hiertoe kan belanghebbende gebruik maken van het in bijlage 1 opgenomen klachtenformulier. Belanghebbende ontvangt van de ontvangst van de klacht een bevestiging. DPS is gehouden binnen vier weken na ontvangst van de klacht haar standpunt gemotiveerd en schriftelijk aan belanghebbende mee te delen.
2. Indien belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn klacht ontvangen reactie kan hij zich binnen vier weken na de dag van de reactie van DPS met een gemotiveerd bezwaarschrift wenden tot de Commissie Klachten en Geschillen van het pensioenfonds.
3. De Commissie Klachten en Geschillen is gehouden om de klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient de Commissie Klachten en Geschillen het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de Commissie Klachten en Geschillen de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Uiterlijk drie maanden nadat de Commissie Klachten en Geschillen het bezwaarschrift heeft ontvangen brengt de Commissie Klachten en Geschillen haar oordeel schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet of niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet de Commissie Klachten en Geschillen haar reactie vergezeld gaan van een toelichting over de mogelijkheid om het mogelijke geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 3 Geschillen

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met het oordeel van de Commissie Klachten en Geschillen zoals bedoeld onder artikel 2, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
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.

Artikel 4 Rapportage

1. DPS rapporteert eenmaal per kwartaal aan de Commissie Klachten en Geschillen over de ontvangen klachten zoals bedoeld in artikel 2 onder 1 en de stand van zaken van afhandeling van deze klachten.
2. De Commissie Klachten en Geschillen rapporteert eenmaal per halfjaar aan het bestuur over de ontvangen klachten en de wijze van afhandeling van die klachten.

Aldus vastgesteld door het bestuur in de vergadering van 26 september 2007. Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd en aangevuld.

F.J.A.M. Pistorius
voorzitter

J. van Engelen
plaatsvervangend voorzitter

