

Stichting Pensioenfonds

Unisys

Nederland

Klachtenregeling Stichting Pensioenfonds Unisys Nederland

A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:
Stichting Pensioenfonds Unisys Nederland

Bestuur:
Het bestuur van het pensioenfonds.

Deelnemersraad:
De deelnemersraad van het pensioenfonds.

Belanghebbende:
De persoon die uit hoofde van de statuten en/of de pensioenreglementen van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds. De belanghebbende kan zijn een deelnemer, een gewezen deelnemer, een pensioengerechtigde en/of hun rechtverkrijgende.

Klacht:
De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij/zij in zijn/haar rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij/zij zich op incorrecte wijze door het pensioenfonds of de uitvoeringsorganisatie bejegend acht.

Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur, het Verantwoordingsorgaan of de Deelnemersraad. Ook een klacht die een belanghebbende heeft tegen het functioneren van het bestuur als geheel en/of een individueel bestuurslid valt niet onder de reikwijdte van deze regeling.

Klachtencommissie:
Een commissie bestaande uit twee leden van het bestuur, een namens de werknemersdelegatie en een namens werkgeversdelegatie, die het bestuur adviseren omtrent een ingediende klacht. In voorkomende gevallen kan – rekening houdend met de belangen van belanghebbende – de commissiesamenstelling door het bestuur worden gewijzigd.

Pensioenuitvoeringsorganisatie:
Bedrijf waaraan het pensioenfonds de pensioenadministratie heeft uitbesteed.

B. Klachtenregeling

Met vragen over de toepassing van de pensioenreglementen, kan een belanghebbende zich wenden tot de door het pensioenfonds aangestelde pensioenuitvoeringsorganisatie. (Zie voor de contactgegevens www.spun.nl.) De pensioenuitvoeringsorganisatie is desgewenst gehouden op verzoek van de belanghebbende haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen, binnen vier weken nadat een zodanig verzoek de pensioenuitvoeringsorganisatie heeft bereikt.

Wat betreft de toepassing van de statuten of uitvoering van het pensioenfondsreglement kan een belanghebbende zich richten tot de directeur van het pensioenfonds. Zie voor de contactgegevens www.spun.nl. De directeur van het pensioenfonds is desgewenst gehouden op verzoek van de belanghebbende zijn standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek de directeur heeft bereikt.

Het standpunt van de pensioenuitvoeringsorganisatie of de directeur van het pensioenfonds kan voor een belanghebbende niet-tevredenstellende zijn. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de ontvangen reactie van de pensioenuitvoeringsorganisatie of van de directeur, is hij/zij gerechtigd om zich, binnen acht weken na de datum van dagtekening van de brief of e-mail, te beklagen bij het bestuur. De klacht moet schriftelijk aan het bestuur van het pensioenfonds worden gemeld. De klacht kan ook worden ingediend via info@spun.nl.

Indien de belanghebbende niet binnen de acht weken termijn een klacht indient, wordt het dossier als afgehandeld beschouwd. Dat laat onverlet dat de klager de kwestie alsnog bij het bestuur ter beoordeling kan voordragen, op basis van een andere argumentatie. Het bestuur zal de klachtenprocedure dan opnieuw opstarten.

De (schriftelijke) klacht moet bevatten:

- a. De naam en het adres van de belanghebbende en eventueel van zijn/haar vertegenwoordiger;
- b. Een dagtekening;
- c. Een zo volledig mogelijk aanduiding van het besluit van de pensioenuitvoeringsorganisatie of de directeur van het pensioenfonds waarop de klacht betrekking heeft; en
- d. De motieven op grond waarvan het besluit onjuist wordt geacht.

Het bestuur geeft opdracht aan de klachtencommissie om de klacht nader te onderzoeken. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht en bestudeert daartoe onder meer het bezwaarschrift van de belanghebbende en de op schrift gestelde motivering van de pensioenuitvoeringsorganisatie of de directeur op de ingediende klacht. Desgewenst stelt de directeur ook andere relevante stukken aan de klachtencommissie ter beschikking te stellen.

Bij het in te stellen onderzoek past de klachtencommissie het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Indien belanghebbende daartoe uitdrukkelijk verzoekt, zal de commissie hem/haar uitnodigen zijn/haar klacht mondeling toe te lichten.

Uiterlijk binnen een maand nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, legt de klachtencommissie haar advies voor aan het bestuur. Tenzij de behandeling meer tijd vergt, in welk geval de klachtencommissie de belanghebbende en het bestuur daarover informeert. Het bestuur vormt zich een oordeel over het advies van de klachtencommissie binnen een maand nadat het is uitgebracht.

Het bestuur brengt haar gemotiveerde oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk of per e-mail ter kennis van de belanghebbende. De beslissing van het bestuur kan inhouden dat:

- de belanghebbende niet ontvankelijk wordt verklaard;
- het besluit van het pensioenfonds - al dan niet op dezelfde gronden - wordt bevestigd;
- het besluit van het pensioenfonds wordt vernietigd. Het bestuur kan dan zelf een beslissing nemen, dan wel de pensioenuitvoeringsorganisatie of de directeur van het pensioenfonds opdragen een beslissing te nemen in lijn met het bestuursbesluit ter zake van de klacht.

Met haar beslissing beschouwt het bestuur de klacht als afgehandeld, tenzij de klager de kwestie opnieuw bij het bestuur ter beoordeling voordraagt, op basis van een andere argumentatie. Het bestuur zal de klachtenprocedure dan opnieuw opstarten.

Indien niet (volledig) aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.

Stichting Pensioenfonds

Unisys

Nederland

C. Ombudsman Pensioenen

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder B, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

Het pensioenfonds acht zich gebonden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Het postadres van de Ombudsman pensioenen luidt: Postbus 93560, 2509 Den Haag. Het telefoonnummer is: 070 – 3499 620.

Deze klachtenregeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 11 december 2013, nadat over de concept tekst door het verantwoordingsorgaan advies was uitgebracht en vervangt alle eerdere klachtenregelingen van het pensioenfonds.