

Reglement Klachtenprocedure

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

De in de statuten en het reglement van Stichting Pensioenfonds DuPont Nederland gebruikte begripsomschrijvingen zijn op dit reglement van toepassing.

Artikel 2 - Klachtenregeling

Belanghebbenden hebben het recht bij het pensioenfonds een klacht in te dienen over de wijze waarop het pensioenreglement wordt uitgevoerd, meer in het bijzonder over een behandeling, bejegening of dienstverlening. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van de uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd. De ontvangen klachten zullen door de administrateur worden geregistreerd. In deze registratie zal onder meer worden vastgelegd wanneer de klacht is ontvangen, wat de aard van de klacht is en hoe de klacht is afgehandeld. Het bestuur zal op zijn minst een keer per jaar de afhandeling van klachten in een bestuursvergadering bespreken.

Artikel 3 - Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden met vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien dagen na de dag van ontvangst door de administrateur afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier.
- f. Het oordeel van de administrateur over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- h. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 4 - Beroep op het bestuur

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of mondeling verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft binnen twee maanden een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

Artikel 5 - Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van dit reglement.
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
 - hem bekend is dat de zaak in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of daarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
- e. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
- f. Het bestuur deelt de klager schriftelijk mee in hoeverre het advies van de Ombudsman wordt opgevolgd. Indien het bestuur besluit om het advies niet of niet geheel op te volgen, dan zal dit besluit tevens schriftelijk worden gemotiveerd

Artikel 6 - Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging

1. Dit reglement is vastgesteld door het bestuur in zijn vergadering van 22 april 2008 en is op die datum in werking getreden.

Het bestuur is bevoegd dit reglement te wijzigen