

# Klachten & geschillenregeling

7 november 2019

HAGEE STICHTING

**Hagee Stichting  
Pensioenfonds  
Bovenkerkerweg 10 – 12  
1185 XE AMSTELVEEN**

## Klachten- en geschillenregeling

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen

- a. Pensioenfonds: Hagee Stichting hierna te noemen het fonds
- b. Bestuur: het bestuur van de het fonds.
- c. Pensioenbureau: de uitvoeringsorganisatie van de stichting die belast is met de dagelijkse uitvoering van het pensioenreglement.
- d. Belanghebbende: de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of nagelaten betrekking rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds.
- e. Geschil: als geschil wordt aangemerkt een geschil tussen de stichting een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad.

Klachten en geschillen van bestuursleden of leden van het verantwoordingsorgaan die voortvloeien uit de activiteiten voor het bestuur of verantwoordingsorgaan, vallen niet onder deze regeling.

- f. Klacht: als klacht wordt aangemerkt een verklaring van belanghebbende dat hij zich op incorrecte wijze door de stichting bejegend acht.

### Artikel 2: Klachten- en geschillenprocedure

- a. Indien bij een belanghebbende een klacht of een geschil is ontstaan kan de belanghebbende zich schriftelijk tot het fonds wenden.
- b. Het pensioenbureau stuurt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging van de klacht of het geschil naar de belanghebbende. Het pensioenbureau zendt binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het geschil haar schriftelijke reactie aan de belanghebbende.
- c. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de ontvangen reactie van het pensioenbureau is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis van heeft kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.

- d. Het bestuur is gehouden om de klacht of het geschil nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling hetzij schriftelijk.

Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord, indien mogelijk tijdens de eerstvolgende reguliere vergadering van het bestuur of, indien het spoedeisend karakter van de klacht of het geschil dit vergt, een extra vergadering van (een deel van) het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de klacht of het geschil geformuleerd.

- e. Het bestuur brengt haar oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht of het geschil genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht of het geschil tegemoet wordt gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om de klacht of het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman of aan de burgerlijke rechter.

**Artikel 3: Ombudsman Pensioenen**

- a. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder artikel 2, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
- b. 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.

**Artikel 4: Actualisering**

Het hier vastgelegde beleid wordt bij iedere belangrijke wijziging of minimaal eens per 3-jaar geactualiseerd.

**Artikel 5: Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

Deze regeling is opnieuw vastgesteld op 7 november 2019 en treedt in werking op 7 november 2019.