

# **KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING STICHTING PENSIOENFONDS HOOGOVS**

Vastgesteld door het Bestuur op 3 november 2023

## **Artikel 1** Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds Hoogovens
Bestuur:	het bestuur van het pensioenfonds
Belanghebbende:	persoon die uit hoofde van de Statuten en/of het pensioenreglement van het Pensioenfonds, rechten heeft of meent te hebben jegens het Pensioenfonds
Geschil:	een geschil ontstaat na een gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement of door een klacht die niet binnen een redelijke termijn is afgehandeld.
Klacht:	uiting van ontevredenheid van een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde
Commissie:	de door het Bestuur benoemde Klachten- en geschillencommissie, die is belast met de uitvoering van deze regeling.
Ombudsman Pensioenen:	de onafhankelijke instelling, gevestigd te Den Haag, die klachten over de uitvoering van pensioenreglementen behandelt.
Opvolgende instelling:	Stichting Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)

## **Artikel 2** Klachtenprocedure

1. Een belanghebbende kan zich schriftelijk tot de commissie wenden met een klacht. De commissie is hiervoor ontvankelijk indien de klacht is ingediend binnen zes weken nadat het feit waarop de klacht is gericht heeft plaatsgevonden. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan. De commissie bericht de belanghebbende binnen twee weken na ontvangst binnen welke termijn de klacht worden afgehandeld.
2. De commissie is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het beginsel van hoor en wederhoor te worden toegepast, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de commissie de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord in een vergadering van de commissie. De termijn zoals genoemd in lid 4 wordt verlengd met de termijn benodigd voor deze hoor en wederhoor.

3. De commissie neemt zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten tot een besluit ten aanzien van de ingediende klacht.
4. De commissie brengt uiterlijk binnen tien weken na de ontvangstbevestiging conform lid 2 een gemotiveerd schriftelijk besluit uit aan de belanghebbende. De commissie doet deze kennisgeving vergezeld gaan van een mededeling dat de klacht alsnog aan de Ombudsman Pensioenen / de opvolgende geschilleninstantie kan worden voorgelegd.
5. De commissie draagt zorg voor de administratie van klachten conform de wettelijke bepalingen.

### **Artikel 3 Hardheidsclausule**

Een belanghebbende kan ingevolge artikel 29 van het Pensioenreglement in een bijzonder geval verzoeken om toepassing van de hardheidsclausule en af te wijken van een strikte toepassing van het pensioenreglement omdat dit tot onbillijkheden van overwegende aard zou kunnen leiden en niet tot een vermindering van rechten zal leiden. Een dergelijk verzoek zal door de commissie worden beoordeeld.

### **Artikel 4 Ombudsman Pensioenen en de opvolgende instelling**

Als een geschil of klacht, overeenkomstig voren omschreven mogelijkheden, alsnog aan de Ombudsman Pensioenen / de opvolgende instelling is voorgelegd, wordt het door deze naar aanleiding daarvan uitgebrachte advies aan het bestuur voorgelegd. Indien het bestuur, om hem moverende redenen, besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen / de opvolgende instelling niet op te volgen, wordt de belanghebbende daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. De belanghebbende wordt daarbij, indien van toepassing, gewezen op de mogelijkheid van beroep op de burgerlijke rechter.

### **Artikel 5 Verslag van werkzaamheden**

De commissie brengt periodiek verslag van zijn werkzaamheden uit aan het bestuur.

### **Artikel 6**

De Klachten- en geschillenregeling wordt gepubliceerd op de website van het pensioenfonds en is daarmee beschikbaar voor degene die hier een beroep op willen doen.

### **Artikel 7 Slotbepaling**

Deze regeling treedt in werking per 1 juli 2023 en is van toepassing op geschillen en klachten die op of na die datum zijn ontstaan.