

PENSIOENFONDS HORECA & CATERING

KLACHTENREGELING

Zoetermeer, 1 januari 2020

Als uitvoerder van de pensioenregeling voor de bedrijfstakken horeca en catering hecht Pensioenfonds Horeca & Catering (PH&C) grote waarde aan een correcte wijze van benadering van haar klanten en relaties. Op basis van artikel 30 van de statuten van Pensioenfonds Horeca & Catering geldt de onderstaande klachtenregeling.

ARTIKEL 1 DEFINITIES

1. Voor zover in deze klachtenregeling definities worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de statuten, het uitvoeringsreglement of het pensioenreglement van Pensioenfonds Horeca & Catering hebben deze in deze klachtenregeling dezelfde betekenis.
2. Voor de klachtenregeling gelden daarnaast de volgende definities:
 - a. klager: een (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner, de nagelaten betrekkingen van deze personen of een werkgever, die een klacht als bedoeld onder b. indient, welke intern wordt behandeld door het fonds als bedoeld in artikel 2 (eerste aanleg) en artikel 3 (tweede aanleg).
 - b. klacht: iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening van een (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner, de nagelaten betrekkingen van deze personen of een werkgever.
3. Niet als klacht in de zin van deze regeling wordt beschouwd de uiting van ontevredenheid die moet worden aangemerkt als:
 - geschil in de zin van de geschillenregeling van het fonds;
 - bezwaarschrift als bedoeld in het Pensioenreglement van het fonds;
 - bezwaar- of beroepschrift als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht;
 - klacht bij de Nationale Ombudsman;
 - klacht bij de Ombudsman Pensioenen;en dientengevolge op een specifieke wijze moet worden behandeld.

ARTIKEL 2 INTERNE KLACHTBEHANDELING IN EERSTE AANLEG

1. Dit artikel is van toepassing op de bij het fonds ingediende klachten die binnen zes weken na de gebeurtenis of het uitblijven van een reactie van het fonds na een verzoek daartoe worden ingediend.
2. Een klacht wordt schriftelijk per post of per e-mail ingediend bij de Unitmanager Marketing & Klantbediening:
 - per post: Pensioenfonds Horeca & Catering
t.a.v. de Unitmanager Marketing & Klantbediening
Postbus 7308
2701 AH Zoetermeer
 - per e-mail: klacht@phenc.nl
3. Iedere klacht moet het volgende bevatten:
 - een omschrijving van de klacht met een toelichting op de klacht;
 - de datum waarop de klacht ontstond;
 - naam en adres van de klager;
 - dagtekening van de klacht.

4. De Unitmanager Marketing & Klantbediening wordt in de eerste aanleg van de interne klachtbehandeling ondersteund door een medewerker van de betrokken afdeling. Dit is in geen geval dezelfde persoon als tegen wie de klacht is gericht.
5. De klager kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigde dient een schriftelijke machtiging te overleggen met vermelding van naam en adres van de gemachtigde. Advocaten en procureurs zijn niet verplicht een machtiging te overleggen. Bij vertegenwoordiging door een gemachtigde, zendt de Unitmanager Marketing & Klantbediening de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan deze gemachtigde.
6. De medewerker zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. In de ontvangstbevestiging wordt een termijn genoemd waarbinnen op de klacht zal worden gereageerd.
7. De medewerker kan zich laten bijstaan door een (juridisch) beleidsmedewerker.
8. De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Op zwaarwegende gronden kan de Unitmanager Marketing & Klantbediening beslissen van het geven van inzage af te zien.
9. De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar klacht mondeling toe te lichten.
10. Bij de behandeling van de klacht in eerste aanleg wordt - binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat van het fonds in redelijkheid kan worden verlangd - gestreefd naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem.
11. Uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de klacht.
12. De schriftelijke reactie op de klacht wordt ondertekend door de Unitmanager Marketing & Klantbediening.

ARTIKEL 3 INTERNE KLACHTBEHANDELING IN TWEEDE AANLEG

1. Indien de klager het niet eens is met de schriftelijke reactie op de klacht als bedoeld in artikel 2 lid 11, kan hij/zij hiertegen bezwaar maken bij de directeur. Het bezwaar dient binnen vier weken na dagtekening van de schriftelijke reactie schriftelijk per post of per e-mail gestuurd te worden:
 - per post: Pensioenfonds Horeca & Catering
t.a.v. de directeur
Postbus 7308
2701 AH Zoetermeer
 - per e-mail: bezwaaropklacht@phenc.nl
2. Binnen één week na ontvangst van het bezwaar als bedoeld in lid 1 stuurt de directeur een ontvangstbevestiging aan de klager. In de ontvangstbevestiging wordt de termijn genoemd waarbinnen op het bezwaar zal worden gereageerd.
3. De directeur wordt in de tweede aanleg van de interne klachtbehandeling ondersteund door een (juridisch) beleidsmedewerker. Dit is in geen geval dezelfde

persoon als die de medewerker in voorkomende gevallen heeft bijgestaan bij de interne klachtbehandeling als bedoeld in artikel 2 lid 7.

4. De klager kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigde dient een schriftelijke machtiging te overleggen met vermelding van naam en adres van de gemachtigde. Advocaten en procureurs zijn niet verplicht een machtiging te overleggen. Bij vertegenwoordiging door een gemachtigde, zendt de directeur de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan deze gemachtigde.
5. De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Op zwaarwegende gronden kan de directeur beslissen van het geven van inzage af te zien.
6. De klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar bezwaar mondeling toe te lichten.
7. Bij de klachtbehandeling in tweede aanleg wordt - binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat van Pensioenfonds Horeca & Catering in redelijkheid kan worden verlangd - gestreefd naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem.
8. De directeur stuurt overeenkomstig de afgegeven reactietermijn als bedoeld in lid 2 een schriftelijke en gemotiveerde reactie op het bezwaar aan de klager. Deze termijn kan één keer met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien daarvan binnen vier weken na ontvangst van het bezwaar onder opgaaf van redenen aan de klager schriftelijk mededeling wordt gedaan.
9. De schriftelijke reactie op het bezwaar wordt ondertekend door de directeur.

ARTIKEL 4 VERSLAGLEGGING

De directeur brengt per kwartaal aan het bestuur verslag uit over de behandelde klachten en bezwaren.

Het verslag bevat per klacht en per bezwaar een korte omschrijving van:

- de inhoud/aard;
- de status;
- de wijze van afhandeling;
- de termijn van afhandeling (binnen of buiten de norm).
-

ARTIKEL 5 KOSTEN EN VERGOEDING

1. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen en behandelen van een klacht of een bezwaar.
2. De kosten voor juridische bijstand vergoedt het fonds niet.

ARTIKEL 6 EXTERNE KLACHTBEHANDELING BIJ OMBUDSMAN PENSIOENEN

Na het doorlopen van de interne klachtenregeling kan de klager, niet zijnde een werkgever, een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen, indien hij/zij zich niet kan vinden in de uitkomst van de interne klachtbehandeling, een en ander overeenkomstig het klachtenreglement van de Ombudsman Pensioenen.

ARTIKEL 7 INWERKINGTREDING

Deze regeling is in werking getreden op 1 januari 2005 en laatstelijk gewijzigd per 1 januari 2020.

© Pensioenfonds Horeca & Catering, 2020
Pensioenfonds Horeca & Catering besteedde de grootst mogelijke zorg aan de samenstelling van dit document. Toch kunnen tekst (druk- of zet)fouten voorkomen. Aan fouten kunt u geen rechten ontleen. Pensioenfonds Horeca & Catering behoudt zich ook het recht voor fouten te herstellen.