

## **KLACHTENREGELING**

Als uitvoerder van de pensioenregeling voor de bedrijfstakken horeca en catering alsmede de VUT- en sociale regelingen voor de bedrijfstak horeca hecht Pensioenfonds Horeca & Catering (PH&C) grote waarde aan een correcte wijze van benadering van haar klanten en relaties. Wanneer een klant of relatie van mening is dat PH&C in dit opzicht tekort is geschoten, dan dient deze de mogelijkheid te hebben dit door middel van een klacht onder de aandacht van PH&C te brengen. Aan de andere kant heeft de uitvoeringsorganisatie er belang bij om van klanten en relaties te vernemen hoe zij de producten, diensten en de wijze van opereren van PH&C ervaren.

Ook in verband met de externe klachtenregeling, zoals neergelegd in het Reglement op de taak en werkwijze van de Ombudsman Pensioenen, is het noodzakelijk en wenselijk dat binnen PH&C een klachtenprocedure wordt afgewikkeld vóórdát de klacht aan een externe instantie wordt voorgelegd.

### **Artikel 1**

#### Definitie klacht

1. Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening die door de betrokken klant of relatie van PH&C als onjuist wordt ervaren.
2. Niet als klacht in de zin van deze regeling wordt beschouwd de uiting van ontevredenheid die moet worden aangemerkt als:
  - bezwaarschrift als bedoeld in het Pensioenreglement van PH&C;
  - 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**

#### Behandeling klacht

1. Dit artikel is van toepassing op de bij PH&C ingediende klachten die binnen zes weken na de gebeurtenis of het uitblijven van een reactie van PH&C na een verzoek daartoe worden ingediend.
2. De directie zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener. In de ontvangstbevestiging wordt een termijn genoemd waarbinnen op de klacht zal worden gereageerd.
3. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Op zwaarwegende gronden kan de directeur of het hoofd van de afdeling beslissen van het geven van inzage af te zien.
4. De indiener van de klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.
5. Bij de behandeling van de klacht streeft de afdeling binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat van PH&C in redelijkheid kan worden verlangd naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem.
6. De afdeling stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de directie zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan één keer met ten hoogste vier weken

worden verlengd, indien daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht onder opgaaf van redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.

7. De schriftelijke reactie op de klacht wordt definitief afgehandeld en getekend door de directie.

### **Artikel 3**

#### Verslaglegging

De directie brengt per kwartaal aan het bestuur verslag uit over de behandelde klachten.

Het verslag bevat per klacht een korte omschrijving van:

- het aan de orde gestelde probleem;
- de reactie van de afdeling;
- de data van de verschillende correspondentie en contactmomenten en;
- de maatregelen in administratief-organisatorisch opzicht waartoe de klacht eventueel heeft geleid.

### **Artikel 4**

#### Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2005 en is gewijzigd per 1 januari 2007.