

## **Hoofdstuk 6 Reglement klachten- en geschillen procedure**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

De in de statuten en het reglement gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. Daarnaast wordt verstaan onder:

- a. Belanghebbende: De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het fonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het fonds;
- b. Klacht: De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij hij zich op het standpunt stelt dat hij zich op incorrecte wijze door het fonds en/of de administrateur bejegend acht;
- c. Geschil: Het geschil tussen een belanghebbende en het fonds en/of de administrateur over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad.

Als klacht of geschil in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht of geschil die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of van het verantwoordingsorgaan.

### **Artikel 2. Klachtenregeling**

Een belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van dit reglement. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

### **Artikel 3. Behandeling van de klacht**

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan belanghebbende 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 belanghebbende zich kan wenden bij vragen.

- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien dagen na de dag van ontvangst afgehandeld door de administrateur in samenspraak met degenen die het dagelijkse beleid bepalen bij het pensioenfonds. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandeling termijn wordt vermeld.
- c. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Belanghebbende heeft recht op inzage in het klachtdossier, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende 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 belanghebbende 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 belanghebbende meegedeeld, tenzij belanghebbende heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

#### **Artikel 4. Bezwaar bij bestuur**

Indien belanghebbende geen genoegen neemt met de reactie van de administrateur kan hij binnen vier weken nadat hij de reactie van de administrateur heeft ontvangen, of - indien hij geen reactie van de administrateur heeft ontvangen - binnen vier weken na afloop van de reactietermijn van de administrateur, bij het bestuur een bezwaarschrift indienen.

Het bestuur neemt het bezwaar niet in behandeling als de klacht niet eerst bij de administrateur is ingediend en pas nadat de administrateur hierop schriftelijk heeft gereageerd of de daarvoor geldende termijn is verstreken.

Het bestuur stelt naar aanleiding van het bezwaar van belanghebbende een onderzoek in en past daarbij - schriftelijk - het beginsel van hoor en wederhoor toe. Het bestuur stelt de administrateur in de gelegenheid om binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift van belanghebbende een schriftelijke reactie op het bezwaarschrift van belanghebbende in te dienen. Het bestuur stelt belanghebbende vervolgens in de gelegenheid om binnen vier weken na ontvangst van deze schriftelijke reactie op deze reactie te reageren. Het bestuur kan belanghebbende tevens in de gelegenheid stellen om te worden gehoord door een afvaardiging van het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur zijn onderzoek afgerond.

Het bestuur brengt zijn oordeel binnen twee weken na afronding van het onderzoek schriftelijk ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, informeert het bestuur belanghebbende over de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

### **Artikel 5. Geschillen**

Indien een geschil is ontstaan kan belanghebbende zich - overeenkomstig de hierboven in artikel 3 beschreven procedure - schriftelijk tot de administrateur van het fonds wenden. Voor de behandeling van geschillen geldt dezelfde procedure als voor de behandeling van klachten. Indien belanghebbende in zijn klaagschrift vermeldt dat het om een geschil handelt, of indien hij op enigerlei wijze aangeeft dat hij naar zijn mening bij de wijze waarop de statuten en reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad, wordt de klacht van belanghebbende als geschil behandeld.

Indien niet volledig aan het standpunt van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, informeert het bestuur belanghebbende over de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.

### **Artikel 6. Beroep op de Ombudsman Pensioenen**

Indien belanghebbende zich niet kan vinden in de afhandeling van zijn klacht, heeft belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen:

**Ombudsman Pensioenen**  
**Postbus 93560**  
**2509 AN Den Haag.**

Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan belanghebbende meegedeeld.

Alvorens beroep op de Ombudsman Pensioenen te doen dient de belanghebbende de procedure in de voorgaande artikelen te hebben gevolgd.

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. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het fonds belanghebbende daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.