

## STICHTING BEDRIJFSPENSIOENFONDS VOOR DE RIJN EN BINNENVAART

### KLACHTENREGLEMENT

#### 1. Begripsbepalingen

De in de statuten en de reglementen gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit klachtenreglement. Daarnaast zijn de onderstaande begripsbepalingen van toepassing op dit reglement.

Administrateur:	de organisatie waaraan het Fonds de pensioenadministratie heeft uitbesteed
Belanghebbende:	de (oud-) deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het Pensioenreglement, de statuten of de wet – nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds, of een bij het fonds aangesloten werkgever
Feedback:	Klantsignaal of Klacht
Fonds:	de Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart
Geëscaleerde klacht:	Klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de Klager is opgelost en die in tweede instantie door het Fonds intern wordt behandeld
Geschil:	Klacht die intern niet is opgelost en wordt voorgelegd aan de geschillencommissie, de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter
Geschillencommissie:	de onafhankelijke commissie die Klager en bestuur adviseert over een aan de commissie voorgelegd Geschil
Klacht:	elke uiting van ontevredenheid van een Belanghebbende over het Fonds en/of de uitbestedingspartners van het fonds
Klager :	een Belanghebbende die op enigerlei wijze een uiting van ontevredenheid heeft gedaan, gericht aan het Fonds of de Administrateur
Klant:	gelijk aan Belanghebbende
Klantsignaal:	elk klantcontact anders dan een klacht waaruit duidelijk wordt dat niet aan de verwachtingen van de Klant is voldaan en/of waar de organisatie van kan leren
Persoon:	een deelnemer, een gewezen deelnemer dan wel een andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde

## 2. Bepalingen

### 1. Toegang tot de klachtenregeling

Belanghebbenden hebben het recht bij het Fonds een Klacht in te dienen.

### 2. Bevoegdheden klager

- a. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- b. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het bepaalde in het privacyreglement van de administrateur, dat onverkort van toepassing is op de klachtenregeling.

### 3. Indiening van de Klacht

De Klacht kan door Belanghebbende op verschillende manieren kenbaar gemaakt worden bij het Fonds. Klager geeft altijd aan waarom er sprake is van een Klacht. Indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn Klacht wordt Klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten en/of te onderbouwen met stukken.

### 4. Behandeling van de Klacht

- a. De Administrateur stuurt binnen twee weken na ontvangst van de Klacht aan Klager een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de Klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De Klacht wordt in beginsel binnen zes weken na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de Klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de Administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan Klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

### 5. Inhoud beslissing

- a. De beslissing over de Klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor Klager kenbare feiten en bekende stukken.
- b. De beslissing dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van de Klacht in te gaan.
- c. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens Klager is geweest.
- d. 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.
- e. De beslissing op de Klacht wordt schriftelijk aan Klager meegedeeld, tenzij Klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
- f. In de beslissing wordt medegedeeld dat Klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij het bestuur.

## 6. Beroep op het bestuur

- a. Klager kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op de Klacht is geïnformeerd, een *schriftelijk* beroepschrift indienen bij het bestuur van het Fonds.
- b. Het Fonds stuurt binnen twee weken na ontvangst van het beroep aan Klager een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging bevat informatie over de behandeling van het beroep en de geschatte besluitvormingsduur.
- c. Het beroepschrift bevat een volledige opsomming van de redenen waarom naar het oordeel van Klager de beslissing op de Klacht niet in stand kan blijven.
- d. Na ontvangst van het beroepschrift beslist het bestuur binnen zes weken op het beroep.
- e. Het bestuur beoordeelt uitsluitend of de beslissing op de Klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Het bestuur zal voor de oordeelsvorming uitsluitend de stukken uit het door de Administrateur samengestelde klachtdossier gebruiken.
- f. De beslissing van het bestuur dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van het beroepschrift in te gaan.
- g. De beslissing van het bestuur wordt schriftelijk aan Klager meegedeeld.
- h. In de beslissing wordt medegedeeld dat Klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing van het bestuur, in beroep kan gaan bij de onafhankelijke geschillencommissie van het Fonds of een beroep kan doen op de Ombudsman Pensioenen of een rechter.

## 7. Beroep op de Geschillencommissie

- a. De Geschillencommissie neemt Geschillen in behandelingen, voor zover die betrekking hebben op de wijze waarop de statuten en reglementen van het Fonds zijn, of zullen worden, toegepast waarbij de Klager zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het Fonds is, of zal worden, geschaad.
- b. De Geschillencommissie neemt een Geschil niet in behandeling, dan wel staakt de behandeling van een reeds aanhangig gemaakt Geschil, indien de Klager of het Fonds het Geschil heeft voorgelegd aan een rechter of uit handen heeft gegeven aan een advocaat.
- c. Klager kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op de Klacht is geïnformeerd, een *schriftelijk* verzoek indienen bij de Geschillencommissie.
- d. De Geschillencommissie stuurt binnen twee weken na ontvangst van het verzoekschrift aan Klager een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging bevat informatie over de behandeling van het verzoek en de geschatte besluitvormingsduur.
- e. Het Fonds stuurt binnen zes weken na ontvangst van het verzoekschrift een verweerschrift in bij de Geschillencommissie. Binnen een week na ontvangst hiervan stuurt de Geschillencommissie een afschrift van het verweerschrift aan de Klager.
- f. De Geschillencommissie kan het Fonds en Klager uitnodigen ter schriftelijke of mondelinge zitting om het Geschil te behandelen. Zowel Fonds als Klager hebben het recht van toelichting af te zien. De zitting is niet openbaar.
- g. De beslissing van de commissie wordt, met redenen omkleed, schriftelijk aan Klager medegedeeld. De beslissing is niet bindend.
- h. Indien het bestuur besluit de uitspraak van de Geschillencommissie niet op te volgen, stelt het bestuur Klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis en wijst Klager op resterende mogelijkheden tot beroep.
- i. Voor de werkwijze van de Geschillencommissie is een Reglement Geschillencommissie vastgesteld, dat van toepassing is.

## 8. Beroep op de Ombudsman Pensioenen

- a. De Ombudsman neemt Klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement.
- b. De Ombudsman neemt een Klacht niet in behandeling indien:
  - Klager geen gebruik gemaakt heeft van de Klachtenregeling van het Fonds;
  - het de Ombudsman bekend is dat de Klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of over de klacht een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c. Klachten kunnen schriftelijk aan de Ombudsman worden voorgelegd.

- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende Klachten.
- e. De Ombudsman handelt een Klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan Klager en het bestuur ter kennis brengt.
- f. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het bestuur Klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman doet daarvan mededeling aan het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Klager is te allen tijde bevoegd zijn Klacht aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

#### 9. Beroep op de rechter

Klager heeft het recht een beroep te doen bij een bevoegde rechter.

#### 10. Vaststelling en wijziging van het klachtenreglement

Het klachtenreglement wordt vastgesteld door het bestuur nadat het verantwoordingsorgaan advies over het beoogde reglement heeft uitgebracht.

#### 11. Inwerkingtreding

Dit reglement is voor het eerst in werking getreden op 1 september 2009 en is laatstelijk, bij bestuursbesluit van 30 juni 2023 gewijzigd met directe inwerkingtreding.