

## STICHTING BEDRIJFSPENSIOENFONDS VOOR DE RIJN EN BINNENVAART

### 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.

**Administrateur:** de organisatie waaraan Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart de pensioenadministratie heeft uitbesteed.

**Belanghebbende:** de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner, of werkgever rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten of de pensioenreglementen van het Fonds, alsook de werkgever die gebonden is aan het Uitvoeringsreglement van het Fonds.

**Bestuur:** het bestuur van Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart

**Fonds:** Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart

**Fondsbesluit:** een besluit van het Fonds, waaronder bestuursbesluiten en besluiten genomen door de administrateur namens het Fonds, waarin de statuten en reglementen van het Fonds worden toegepast met gevolg voor de rechtspositie van een belanghebbende.

**Geschil:** geschil tussen het Fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het Fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het Fonds is of zal worden geschaad.

**Klacht:** de verklaring dat een belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het Fonds bejegend acht.

## KLACHTENREGLEMENT

### 1. Toegang tot de klachtenregeling

Belanghebbenden hebben het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de wijze van uitvoering van het pensioenreglement.

### 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 zowel per post als per email worden ingediend bij de administrateur. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van het gebeurde en wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken.

Indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.

#### 4. Behandeling van de klacht

De administrateur stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.

De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen 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 veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk in beroep gaan.
- b. 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.
- c. Na ontvangst van het beroepschrift beslist het bestuur binnen zestig dagen op het beroep.
- d. 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.
- e. De beslissing dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van het beroepschrift in te gaan.
- f. De beslissing wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
- g. In de beslissing wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, een beroep kan doen op de Ombudsman Pensioenen.

#### 7. 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 alsdan bevoegd zijn klacht aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

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

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

#### 9. Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 september 2009 en is laatstelijk, bij bestuursbesluit van 10 september 2018, gewijzigd per 1 juli 2018.