

KLACHTENREGLEMENT

STICHTING BEDRIJFSTAKPENSIOENFONDS VOOR DE BETONPRODUCTENINDUSTRIE

Artikel 1

Begripsbepalingen en reikwijdte

1. De in de statuten en de pensioenreglementen gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement.
2. Dit reglement betreft uitsluitend klachten tussen enerzijds een aangesloten werkgever, een deelnemer, een gewezen deelnemer, hun rechtverkrijgende of een andere belanghebbende en anderzijds de administrateur als uitvoerder van de statuten en de pensioenreglementen van het fonds.

Artikel 2

De klacht

1. Er is sprake van een klacht indien de betrokken belanghebbende het niet eens is met de wijze van uitvoering van de statuten en/of (een van) de pensioenreglementen door de administrateur.
2. Indien sprake is van een klacht, dan kan de belanghebbende deze schriftelijk indienen bij de administrateur.
3. De klacht bevat een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Artikel 3

Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk in behandeling genomen.
2. 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 dagen na de dag van ontvangst afgehandeld.
3. Indien de klacht niet binnen tien dagen na ontvangst kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
4. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
6. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.

Artikel 4

Het oordeel over de klacht door de administrateur (oordeel in eerste instantie)

1. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
2. 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 klager is geweest.
3. 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.
4. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 5

Beroep op de klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie. De klachtencommissie wordt gevormd door minimaal twee leden van het bestuur.
2. De beide commissieleden kiezen elk een plaatsvervanger die hen bij afwezigheid vervangt. De commissieleden en hun plaatsvervangers mogen geen persoonlijk belang hebben bij de klacht.
3. De commissieleden en hun plaatsvervangers worden in beginsel benoemd voor onbepaalde tijd, maar de benoeming is altijd voor maximaal de (resterende) zittingsduur van het betreffende lid in het bestuur. Na afloop van hun eerste zittingsperiode kunnen zij éénmaal worden herbenoemd voor een nieuwe zittingsperiode.
4. Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij de klachtencommissie. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld.
5. Het beroep wordt binnen veertien dagen nadat de klager over het oordeel over de klacht is geïnformeerd schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.
6. Het beroepschrift bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.

Artikel 6

Het oordeel over de klacht van de klachtencommissie (oordeel in tweede instantie)

De klachtencommissie geeft schriftelijk een oordeel over de vraag of het oordeel over de klacht in eerste instantie in redelijkheid genomen had kunnen worden.

Artikel 7

Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien de klachtencommissie de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van dit reglement.
2. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
 - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
3. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
4. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
5. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
6. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen onder overlegging van het uitgebrachte advies.