

## KLACHTENREGLEMENT

**STICHTING BEDRIJFSTAKPENSIOENFONDS VOOR DE MEUBELINDUSTRIE EN  
MEUBILERINGSBEDRIJVEN**

## **Artikel 1**

### Begripsbepalingen

De in de statuten en de pensioenreglementen gebruikte begripsbepalingen zijn onverkort van toepassing op dit reglement. Verder wordt in dit reglement verstaan onder:

klacht:

iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of andere belanghebbende als onjuist wordt ervaren;

administrateur:

Syntrus Achmea Pensioenbeheer;

deelnemer:

de deelnemer, de gewezen deelnemer, de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde.

## **Artikel 2**

### Toegang tot de klachtenregeling

Deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, pensioengerechtigden en andere belanghebbenden hebben het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de wijze van uitvoering van de pensioenreglementen waarvan deze klachtenprocedure deel uitmaakt.

## **Artikel 3**

### 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.

## **Artikel 4**

### Indiening van de klacht

De klacht kan alleen per post worden ingediend. 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.

## Artikel 5

### Behandeling van de klacht

De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen zeven dagen kan worden afgehandeld, mits alle relevante documenten zijn ontvangen door de administrateur. 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 veertien dagen 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.

## Artikel 6

### 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 van het pensioenfonds.

## Artikel 7

### Beroep op het bestuur

- a. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk in beroep gedaan.
- b. Het beroepsschrift 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 beroepsschrift beslist het bestuur binnen zestig dagen op het beroepsschrift.
- 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 beroepsschrift 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, in beroep kan gaan bij de Ombudsman Pensioenen.

### **Artikel 8**

#### Beroep op de Ombudsman Pensioenen

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenreglementen.
- b. 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;
  - het de Ombudsman bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling 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. Klager is alsdan bevoegd zijn klacht aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

### **Artikel 9**

#### Vaststelling en wijziging van het reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur nadat de Pensioenraad-verantwoording en de Pensioenraad-medezeggenschap advies over het beoogde reglement hebben uitgebracht.
2. Het reglement kan door het bestuur worden gewijzigd nadat Pensioenraad-verantwoording en de Pensioenraad-medezeggenschap advies hebben uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

### **Artikel 10**

#### Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 26 november 2009.