

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.

Waar in dit klachtenreglement over "hij" wordt gesproken, dient dit worden gelezen als "hij, zij of die".

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
Fonds:	de Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart
Geschil:	een geschil met een Persoon ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een geëscaleerde klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de uitvoerder; of - een klacht die betrekking heeft op het pensioenreglement is niet binnen 10 weken na ontvangstbevestiging beantwoord door de administrateur en bestuur; of - een klacht die betrekking heeft op het pensioenreglement is niet binnen 12 weken beantwoord. Als de genoemde termijn van 10 of 12 weken is overschreden en de Belanghebbende eerst de klachtenregeling helemaal wil doorlopen, kan er na beantwoording van de klacht door het fonds ook nog sprake zijn van een geschil.
Geschillen Instantie Pensioenfonds:	de onafhankelijke instantie die bij een Geschil tussen een Persoon en bestuur bemiddelt dan wel een advies uitbrengt over een aan de instantie voorgelegd Geschil
Klacht:	elke uiting van ontevredenheid van een Belanghebbende over het Fonds en/of de uitbestedingspartners van het fonds

- Geëscaleerde klacht: Klachten die in eerste aanleg door de administrateur niet naar tevredenheid van de belanghebbende(n) zijn opgelost en die in tweede instantie door het Fonds worden behandeld.
- Klager : een Belanghebbende die op enigerlei wijze een uiting van ontevredenheid heeft gedaan, gericht aan het Fonds of de Administrateur
- Persoon: 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.

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 de Klager op verschillende manieren (per post, e-mail of telefonisch) 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, een beroep kan doen op het bestuur.

6. Beroep op het bestuur (geëscaleerde klacht)

- a. Indien de Klager zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, kan de Klager een beroep doen op het bestuur van het Fonds. Dit kan verschillende manieren (per post, e-mail of telefonisch) kenbaar gemaakt worden bij het Fonds. Klager geeft altijd aan waarom hij zijn klacht wil voorleggen aan het bestuur.
- 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. 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. Indien de beslissing van het bestuur een (gedeeltelijke) afwijzing van de Klacht is en er mogelijk sprake is van een Geschil, wordt in de beslissing medegedeeld dat Klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing van het bestuur, zijn geschil kan neerleggen bij de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) of een rechter.
- i. De administrateur en het bestuur streven ernaar om de gehele klachtenregeling in 12 weken af te ronden.

7. Beroep op de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP)

- a. Indien er sprake is van een Geschil kan de Klager terecht bij de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP). Meer informatie over de GIP is te vinden op: www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl Het emailadres van de GIP is: Info@gipcontact.nl
- b. De klager kan de GIP vragen om bemiddeling of advies. De Ombudsman Pensioenen is onderdeel van de GIP. Vraagt de klager om bemiddeling dan probeert de Ombudsman Pensioenen tot een oplossing te komen. Mocht dit niet lukken dan kan de klager GIP ook vragen om advies zonder voorafgaande bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen.
- c. Het advies van GIP is bindend tenzij de klager een niet bindend advies wenst.
- d. Als het advies niet bindend is zal het pensioenfonds het advies van de GIP volgen tenzij er volgens het bestuur zwaarwegende argumenten zijn die zich hiertegen verzetten.

8. Beroep op de rechter

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

9. Vaststelling en wijziging van het klachtenreglement

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

10. Inwerkingtreding

Dit reglement is voor het eerst in werking getreden op 1 september 2009 en is laatstelijk, bij bestuursbesluit van 27 januari 2025 gewijzigd met inwerkingtreding per 1 januari 2025.