

## Klachtenprocedure (oud-)werknemers en pensioengerechtigden

In de pensioenreglementen 2006 en FLEX 55+ van Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Bakkers is de volgende klachtenprocedure beschreven:

### 1. Klachtenregeling

Een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van dit reglement. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk als per e-mail worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt.

### 2. Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De administrateur stuurt binnen twee werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, behalve als de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De 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 tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Als 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.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, als dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. 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 geklaagd wordt voldoende zorgvuldig tegenover de klager is geweest.
- h. Als 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.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, behalve als de klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

### 3. Beroep op het bestuur

Als klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk, mondeling of per e-mail verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Klager wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van het besluit van het bestuur.

### 4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Als het bestuur 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:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van dit reglement.
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling als:
  - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, als 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.
- 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. Als het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Het fonds verstrekt de Ombudsman een afschrift van het besluit. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen onder overlegging van het uitgebrachte advies.