

Klachten- en geschillenregeling

Samenvoeging Klachten en geschillenregeling	Augustus 2023	
Eerstvolgende evaluatie	maart 2021	
Laatste evaluatie	13 juli 2020	Dhr. van Driel vervanger van dhr. Monden
Voorgaande evaluaties	25 maart 2019 6 juni 2018	
Versie datum	3 mei 2016	Toevoeging ombudsman
Voorgaande versies	25 mei 2010 30 maart 2008	Geschillenregeling Klachten- en geschillenregeling
Toekomstige wijzigingen		



STICHTING PENSIOENFONDS VOOR ROEIERS
IN HET ROTTERDAMSE HAVENGEBIED

Inhoudsopgave

Inhoud

1. Begripsbepalingen	3
2. Klachten	4
3. Geschillen	4
3. Behandeling van de klacht of geschil	4
4. Beroep op het bestuur	5
5. De Ombudsman Pensioenen (beschikbaar voor geschillen)	5
6. Beroep bij de rechter	6



STICHTING PENSIOENFONDS VOOR ROEIERS
IN HET ROTTERDAMSE HAVENGEBIED

Klachten- en geschillen regeling Stichting Pensioenfonds voor Roeiers in het Rotterdamse havengebied

1. Begripsbepalingen

Waar in deze procedure aanduidingen worden gebruikt welke gelijkkluidend zijn aan die welke voorkomen in statuten en pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds voor Roeiers in het Rotterdamse havengebied (hierna te noemen 'SPRH'), hebben deze eenzelfde betekenis. Voorts wordt verstaan onder:

- Administrateur:** de pensioenuitvoerder die de pensioenregeling van SPRH namens het pensioenfonds uitvoert
- Belanghebbende:** een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde, (gewezen) partner of nabestaande van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde rechten kan ontlene n of meent te kunnen ontlene n aan het bepaalde in het pensioenreglement van het pensioenfonds. De belanghebbende kan zowel een klager (klacht) als een bezwaarmaker (geschil) zijn
- Bezwaar:** het schriftelijke stuk of elektronische bericht waarin de bezwaarmaker het geschil aanhangig maakt bij het pensioenfonds
- Bezwaarmaker:** de deelnemer of andere belanghebbende die een geschil aanhangig maakt bij het pensioenfonds
- Commissie:** De klachten- en geschillencommissie zoals benoemd door het bestuur van SPRH
- Heijplaatweg 7
3089 JC Rotterdam
info@sprh.nl
- Geschil:** een geschil tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop een reglement van het pensioenfonds is of zal worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad en waarbij partijen in eerste instantie niet tot overeenstemming hebben kunnen komen
- Klacht:** Elke uiting van ongenoegen door deelnemers.
- Klager:** een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde, (gewezen) partner of nabestaande van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde rechten kan ontlene n of meent te kunnen ontlene n



STICHTING PENSIOENFONDS VOOR ROEIERS
IN HET ROTTERDAMSE HAVENGEBIED

aan het bepaalde in het pensioenreglement van het pensioenfonds en die een klacht indient bij het pensioenfonds.

Ombudsman: Ombudsman Pensioenen Postbus 93560, 2509 AN Den Haag; T 070 349 96 20
www.ombudsmanpensioenen.nl

Klachten- en geschillencommissie wordt benoemd voor een jaar en bestaat momenteel uit:

Dhr. M. van Es namens de actieve leden	email: m.vanes@krve.nl
Dhr. S. de Graaf namens het bestuur KRVE	email: stefan@krve.nl
Dhr. D. van Driel namens de gepensioneerden	email: dickvandriel@hotmail.nl

2. Klachten

Elke belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen over behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening die door de klager als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren. De klacht kan digitaal, mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachten- en geschillencommissie van het pensioenfonds. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

3. Geschillen

Elke belanghebbende heeft het recht een geschil aanhangig te maken door bezwaar te maken over de uitvoering van het pensioenreglement. Het bezwaar kan digitaal of schriftelijk worden ingediend bij de klachten- en geschillencommissie van het pensioenfonds. Het bezwaar bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van het geschil, voorzien van een toelichting waarom de belanghebbende van mening is dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds wordt geschaad.

3. Behandeling van de klacht of geschil

De klacht of geschil wordt als volgt afgehandeld:

- a. De klachten- en geschillencommissie beoordeelt de ontvangen klacht of bezwaar en zet deze bij ontvankelijkheid binnen 5 werkdagen door naar de administrateur.
- b. De administrateur stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen nadat hij de klacht of het bezwaar ontvangen heeft aan belanghebbende een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
- c. Een klacht of geschil wordt in beginsel binnen vijftien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht of geschil niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit voor het einde van die termijn schriftelijk of

digitaal aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

- d. De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Het indienen van een klacht of bezwaar is kosteloos, als de belanghebbende een advocaat, gemachtigde of andere belangenbehartiger inschakelt dan zijn deze kosten voor eigen rekening.
- e. De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld het standpunt aan de administrateur mondeling nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht of het geschil.
- f. De belanghebbende heeft recht op inzage in zijn of haar dossier overeenkomstig de wet op de privacy, welke overigens ten aanzien van de klachtenregeling onverkort van toepassing is.
- g. Het oordeel van de administrateur over de klacht of geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor de belanghebbende kenbare feiten en stukken.
- h. De beslissing van de administrateur dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht of het bezwaar in te gaan.
- i. 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.
- j. De beslissing op de klacht of het geschil wordt voorgelegd aan de klachten- en geschillencommissie en schriftelijk aan de belanghebbende meegedeeld.

4. Beroep op het bestuur

Indien belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft deze het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht of geschil aan belanghebbende meegedeeld. Belanghebbende kan binnen drie weken nadat hij over de beslissing op de klacht of het geschil is geïnformeerd, schriftelijk of digitaal verzoeken deze aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van belanghebbende de beslissing op de klacht of geschil niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft binnen acht weken na ontvangst een oordeel over de vraag of de beslissing in redelijkheid genomen had kunnen worden.

5. De Ombudsman Pensioenen (beschikbaar voor geschillen)

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft een belanghebbende het recht om het genomen besluit voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen. Op het moment dat er een klacht of geschil binnenkomt bij de Ombudsman waarbij de klachten- en geschillenprocedure nog niet geheel is doorlopen, wordt deze terugverwezen naar het pensioenfonds. De Ombudsman Pensioenen kan pas geschillen in behandeling nemen als de hele regeling bij het pensioenfonds doorlopen is. Pas dan neemt de Ombudsman het geschil in behandeling waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast. Bij de meeste geschillen kan worden volstaan met het serieus nemen van het geschil en een toelichting en uitleg van het besluit van het pensioenfonds. Mocht er aanleiding zijn om tot bemiddeling over te gaan, doet de Ombudsman suggesties aan partijen hoe ze elkaar zouden kunnen vinden. Mochten de partijen daar niet toe bereid zijn, dan komt er een advies aan het pensioenfonds. Dit is slechts een advies, de Ombudsman kan geen bindende uitspraken doen. Het pensioenfonds kan er dan voor kiezen het advies op te volgen of niet op te volgen. In het laatste geval informeert het bestuur de bezwaarmaker en de Ombudsman gemotiveerd waarom zij afwijkt van het advies.

Dit staat volledig los van het recht van de bezwaarmaker om te allen tijde de gang naar de rechter te maken. Dit kan voor, tijdens, in plaats van of na de procedure van de Ombudsman. Een rechterlijke procedure is echter voor partijen veel kostbaarder en wordt niet vaak gebruikt. De rechter zal altijd een beoordeling en een eigen afweging maken, waarbij een advies van de Ombudsman indien aanwezig een stuk in het dossier zal zijn, net als alle andere stukken.

6. Beroep bij de rechter

Zowel klager als bezwaarmaker hebben ten alle tijden het recht een beroep te doen bij de bevoegde rechter. Het pensioenfonds neemt geen klacht of geschil in behandeling waarover belanghebbende een vordering tegen het fonds heeft ingesteld bij de rechter. Wanneer de klacht of geschil in behandeling op het moment dat de belanghebbende een vordering instelt bij de rechter wordt de interne behandeling van de klacht of het geschil gestaakt.

Plaats: Rotterdam

Datum: 25 september 2023

Voorzitter,

Secretaris,

R.A. Crans

M.J. Cornelissen