



STICHTING PENSIOENFONDS VOOR ROEIERS  
IN HET ROTTERDAMSE HAVENGEBIED

# Klachtenregeling

---

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*

Artikel 1. Begripsbepaling	2
Artikel 2. Klachtenregeling	2
Artikel 3. Behandeling van de klacht	2
Artikel 4. Beroep op bestuur	3
Artikel 5. De Ombudsman Pensioenen	3
Artikel 6. Beroep bij de rechter	4



STICHTING PENSIOENFONDS VOOR ROEIERS  
IN HET ROTTERDAMSE HAVENGEBIED

## Klachtenregeling Stichting Pensioenfonds voor Roeiers in het Rotterdamse havengebied

### 1. Begripsbepalingen

Waar in deze regeling 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 'SPR'), hebben deze eenzelfde betekenis.

Voorts wordt verstaan onder:

**Administrateur:** de pensioenuitvoerder die de pensioenregeling van SPR namens het pensioenfonds uitvoert

**Klacht:** schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening dan wel de uitvoering van de pensioen- regeling van het pensioenfonds die door de klager als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren

**Klager:** de deelnemer of andere belanghebbende die een klacht indient bij het pensioenfonds

De klachten commissie 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

De commissie wordt telkens voor een jaar benoemd.

### 2. Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen over de uitvoering van het pensioenreglement. De klacht kan digitaal of schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie van het pensioenfonds. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Deze regeling is opgenomen op de website van het pensioenfonds.

### 3. Behandeling van de klacht

De klacht wordt door de klachtencommissie als volgt afgehandeld:



STICHTING PENSIOENFONDS VOOR ROEIERS  
IN HET ROTTERDAMSE HAVENGEBIED

- a. De administrateur stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen nadat hij de klacht ontvangen heeft aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. 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. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door klager zelf gedragen.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Klager heeft recht op inzage in zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de wet op de privacy, welke overigens ten aanzien van de klachtenregeling onverkort van toepassing is.
- 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 wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- h. 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.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.

#### **4. Beroep op het bestuur**

Indien 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 drie weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of digitaal verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft binnen acht weken na ontvangst van de klacht een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

## 5. De Ombudsman Pensioenen

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht om het genomen besluit voor te kunnen leggen aan de Ombudsman Pensioenen. Op het moment dat er een klacht binnenkomt bij de Ombudsman wordt er eerst terugverwezen naar het pensioenfonds. De Ombudsman Pensioenen kan pas klachten in behandeling nemen als de hele klachtenregeling bij het pensioenfonds doorlopen is. Pas dan neemt de Ombudsman de klacht in behandeling waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast. Bij de meeste klachten kan worden volstaan met het serieus nemen van de klacht en een toelichting en uitleg van het besluit van het pensioenfonds. Mocht er aanleiding toe 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. Dit staat volledig los van het recht van de 'klager' 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


Indien het bestuur het advies van de Ombudsman niet opvolgt, heeft klager het recht een beroep te doen bij de bevoegde rechter. Bij de beslissing wordt aan klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

Plaats: Rotterdam

Datum: 13 juli 2020

Voorzitter,

Secretaris,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. van den Boogaard', written over a horizontal line.A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'V. Moonen', written over a horizontal line.

R. van den Boogaard

V. Moonen