

KLACHTENREGELING STICHTING BROCACEF PENSIOENFONDS

Inhoud:

Artikel 1	Begripsbepalingen
Artikel 2	Indienen van een klacht
Artikel 3	Behandeling van een klacht
Artikel 4	Bezwaarprocedure
Artikel 5	Besluit van het bestuur
Artikel 6	Vaststelling en wijziging van de regeling
Artikel 7	Inwerkingtreding

Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt onder een klacht verstaan een verklaring van belanghebbende over de wijze waarop de statuten, het reglement of specifieke regelingen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij belanghebbende zich op het onderbouwde standpunt stelt, dat hij of zij in zijn of haar rechten door het fonds is of zal worden geschaad.

In deze regeling wordt onder belanghebbende verstaan: een ieder, die bij het fonds pensioen opbouwt, heeft opgebouwd of ontvangt

Artikel 2 Indienen van een klacht

De persoon die een klacht indient (hierna: de klager), kan dit doen per post, per e-mail (pensioen@brocacef.nl) of via het contactformulier op de website van het fonds (www.brocacefpensioenfonds.nl).

De klager moet de klacht zo duidelijk mogelijk omschrijven en onderbouwen, bij voorkeur met schriftelijk bewijs. De klacht moet zijn ingediend binnen vier weken nadat het feit waarop de klacht is gericht zich heeft voorgedaan. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten wordt de termijn gerekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.

Artikel 3 Behandeling van een klacht

Het fonds behandelt een klacht als volgt:

- Het fonds stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging staat binnen welke termijn de klacht naar verwachting is afgehandeld en bij wie de klager terecht kan als hij of zij vragen heeft. Het Bestuur van het fonds beslist op een klacht binnen twee maanden na ontvangst van deze klacht.
- De klager kan gevraagd worden zijn standpunt nader toelichten als het fonds dit nodig vindt voor een goede afhandeling van de klacht.
- Het Bestuur van het fonds beslist over de klacht op basis van voldoende onderzoek.
- De beslissing moet gebaseerd zijn op een zorgvuldige afweging en moet op alle onderdelen van de klacht ingaan.
- De klager wordt binnen twee weken, nadat het Bestuur een beslissing heeft genomen, schriftelijk geïnformeerd over de beslissing van het Bestuur van het fonds.
- Indien te voorzien is dat de beslissing van het Bestuur de klager niet zal bevredigen, doet het Bestuur zijn reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder 4 genoemde mogelijkheid om de klacht alsnog voor te leggen aan de ombudsman- pensioenen.

Artikel 4 Besluit van het bestuur

Het bestuur neemt op basis van redelijkheid en billijkheid een besluit op het bezwaarschrift. Het besluit kan zijn dat de eerdere beslissing wordt bevestigd of dat de eerdere beslissing wordt vernietigd. In dat geval neemt het bestuur een nieuw besluit. Het bestuur legt het besluit schriftelijk vast, samen met de onderbouwing. De klager ontvangt schriftelijk bericht over het besluit van het bestuur.

Artikel 5 Bezwaarprocedure

Als de klager het niet eens is met de beslissing van het Bestuur van het fonds, kan hij of zij tegen deze beslissing bezwaar maken bij de ombudsman- pensioenen. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht alleen in behandeling als de klachtenprocedure bij het fonds is afgerond.

Het fonds acht zich gehouden aan de aanwijzingen van de ombudsman- pensioenen, tenzij het bestuur van mening is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Artikel 6 Vaststelling en wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling is vastgesteld door het bestuur, nadat het verantwoordingsorgaan advies over het reglement heeft uitgebracht. Dit reglement kan pas gewijzigd worden nadat het verantwoordingsorgaan advies over de wijziging heeft uitgebracht.

Artikel 7 Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld, na een positief advies door het Verantwoordingsorgaan, door het bestuur van Stichting Brocacef Pensioenfonds in haar vergadering van 22 december 2022 en treedt inwerking per die datum.