

DEFINITIEF

KLACHTENREGELING

Datum	30 mei 2024
Auteur(s)	Pensioenbureau
Versie	1.0

Definities

- | | |
|-----------------------|--|
| a) het pensioenbureau | de organisatie die zorgt voor de administratie van het pensioenfonds |
| b) belanghebbende | degene die een klacht mag indienen bij het pensioenfonds; dat is de deelnemer, 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 |
| c) klacht | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het pensioenfonds |

Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat het pensioenfonds doet of zegt? Dan kunt u een klacht indienen bij het pensioenbureau van het fonds.

Dit kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op onze website www.brocacefpensioenfonds.nl gebruiken
- een e-mail sturen naar Pensioen@brocacef.nl
- bellen naar 030 245 2436
- een brief sturen naar Brocacef Pensioenfonds, Postbus 5, 3600 AA Maarsse.

Bij het indienen van uw klacht geeft u altijd aan waarop de klacht betrekking heeft.

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een inhoudelijke reactie krijgt op uw klacht. Tevens geven wij aan waar u vragen kunt stellen. Soms kan een klacht al binnen 2 weken worden afgehandeld, in dat geval ontvangt u direct de afhandeling van de klacht. Het pensioenbureau kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. Het pensioenbureau geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren, dit kan betekenen dat de afhandelingstermijn van de klacht opschuift.

Wat doet het pensioenbureau?

Het pensioenbureau beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen. In het geval van telefonische afhandeling ontvangt u achteraf ook altijd nog een e-mail of brief
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het de afhandeling van de klacht.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent met het besluit van het pensioenbureau?

Dan kunt u dit aangeven bij het bestuur. Dit dient te gebeuren binnen 6 weken nadat u het antwoord van het pensioenbureau hebt ontvangen; u geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent.

Dit kan:

- via het contactformulier op onze website www.brocacefpensioenfonds.nl
- met een e-mail naar Pensioen@brocacef.nl of
- met een brief naar Brocacef Pensioenfonds, Postbus 5, 3600 AA Maarsse

Uw bezwaar over de afhandeling van uw klacht dient u altijd te motiveren. Geef dus duidelijk aan waarom u niet tevreden bent. U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een inhoudelijke reactie op uw bezwaar kunt verwachten. Tevens geven wij aan waar u vragen kunt stellen. Soms kunnen wij al binnen 2 weken een reactie geven, in dat geval ontvangt u direct een inhoudelijke reactie op uw bezwaar. Het bestuur beoordeelt of zij uw klacht kunnen behandelen. In de situatie dat het bestuur uw klacht niet in behandeling kan nemen, en u daarover ontevreden bent kunt u dat voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter. Uiteraard lichten wij u hierover in.

Wat doet het bestuur?

Het bestuur behandelt klachten over besluiten van het pensioenbureau. Het bestuur geeft binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. Als het bestuur aanvullend onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Hierover ontvangt u tussentijds bericht. In het geval van aanvullend onderzoek of hulp van deskundigen ontvangt u uiterlijk binnen 12 weken, na indienen van het bezwaar, het oordeel van het bestuur.

Daarnaast kan het bestuur u eventueel vragen om het bezwaar op de afhandeling van uw klacht persoonlijk toe te lichten. Zelf kunt u het bestuur ook verzoeken om uw bezwaar persoonlijk toe te lichten.

In de reactie van het bestuur staat ook welke stappen u kunt ondernemen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur.

Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of
- de burgerlijke rechter

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen:

Geschillen Instantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
Tel: 085 049 2030
Email: info@gipcontact.nl
Website: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Wanneer u het geschil voorlegt aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen heeft u de keuze tussen bemiddeling en geschilbeslechting. Bemiddeling wordt ingevuld door de Ombudsman Pensioenen, die onderdeel is van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. De Ombudsman Pensioenen brengt een advies uit. Meestal neemt het pensioenfonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over. Soms doet het pensioenfonds dat niet, daar moet het dan wel een goede reden voor hebben. Het pensioenfonds brengt u dan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

U kunt vervolgens alsnog het geschil voorleggen voor geschilbeslechting van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. De geschillencommissie kan bindende en niet bindende uitspraken doen. Wanneer u of het pensioenfonds zich niet kan vinden in de bindende uitspraak van de geschillencommissie, kan door de betreffende partij in beroep worden gegaan bij de commissie van beroep van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. De uitspraak van de commissie van beroep is altijd bindend voor zover het een financieel belang betreft dat minder is dan € 250.000. Meer informatie over bemiddeling en geschilbeslechting vindt u op de website van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Waar kijken het pensioenbureau en het bestuur naar?

Het pensioenbureau en het bestuur kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels
- de statuten van het pensioenfonds en het pensioenreglement
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid

Het pensioenbureau en het bestuur nemen uw klacht niet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de rechter ligt of daar al is afgesloten

Wie betaalt de kosten?

Het pensioenfonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling. Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen en krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) aan u te vergoeden.

Wat gebeurt er verder met uw klacht?

Het pensioenbureau:

- legt alle door het pensioenbureau ontvangen klachten vast
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van het pensioenfonds

Het bestuur:

- legt alle door het bestuur ontvangen klachten vast én
- bespreekt de klachtenoverzichten van het pensioenbureau en de door het bestuur behandelde klachten. Dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering

U leest in het jaarverslag van het pensioenfonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.