

KLACHTEN- EN BEROEPSREGLEMENT

ALS BEDOELD IN ARTIKEL 16 VAN DE STATUTEN VAN

STICHTING BEDRIJFSPENSIOENFONDS VOOR DE KOOPVAARDIJ

GELDEND VANAF 1 JANUARI 2023

Inhoudsopgave

Artikel 1 Begripsbepaling.....	1
Artikel 2 Toegang tot de klachtenregeling	1
Artikel 3 Bevoegdheden belanghebbende.....	1
Artikel 4 Indiening van de klacht of het beroep.....	1
Artikel 5 Behandeling van de klacht	2
Artikel 6 Beroepscommissie	2
Artikel 7 Beroepsprocedure	3
Artikel 8 Vereisten beroepschrift.....	3
Artikel 9 Behandeling van het beroep.....	3
Artikel 10 Advies van de beroepscommissie	3
Artikel 11 Inhoud van het advies van de beroepscommissie	3
Artikel 12 Besluit van het bestuur	4
Artikel 13 Ombudsman Pensioenen, de burgerlijke rechter en de Autoriteit Persoonsgegevens	4
Artikel 14 Vaststelling en wijziging van het reglement	4
Artikel 15 Inwerkingtreding	4

Artikel 1 Begripsbepaling

De begrippen in de statuten en de reglementen waar de klacht betrekking op heeft, zijn van toepassing op dit reglement.

1. In dit reglement wordt onder een klacht verstaan elke uiting van ontevredenheid gericht aan het Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij.
2. In dit reglement wordt onder beroep verstaan:
 - een gemotiveerde uiting van ongenoegen ten aanzien van een reactie of beslissing van het pensioenfonds met betrekking tot de eerder ingediende klacht.
3. In dit reglement wordt onder belanghebbende zowel de klager als degene die in beroep gaat verstaan.
4. In dit reglement wordt onder beroepscommissie verstaan:
 - de commissie van het pensioenfonds die het beroep beoordeelt en het bestuur adviseert over de afhandeling van het beroep.

Artikel 2 Toegang tot de klachtenregeling

Deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, pensioengerechtigden en werkgevers hebben het recht een klacht in te dienen.

Artikel 3 Bevoegdheden belanghebbende

De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn of haar belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 4 Indiening van de klacht

1. De klacht kan schriftelijk, elektronisch of mondeling/telefonisch worden ingediend. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van het gebeurde, en wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken. Teneinde een klacht als zodanig te kunnen herkennen, heeft het de voorkeur dat de brief of het onderwerp van de e-mail is voorzien zijn van het woord "Klacht".
2. De schriftelijke klacht moet ingediend worden bij:

Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij
Bij een klacht t.a.v. de klachtencoördinator of bij een beroep t.a.v. het bestuur
Postbus 97614
2509 GA Den Haag,
of
E-mail: servicedesk@koopvaardij.nl.

In afwijking van het voorgaande moet een klacht over het handelen van het Pensioenfonds bij een (mogelijke) strijdigheid met de AVG en/of Gedragslijn Verwerking Persoonsgegevens Pensioenfondsen van de Pensioenfederatie ingediend worden bij de privacy officer van het pensioenfonds:

Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij

t.a.v. de privacy officer
Postbus 97614
2509 GA Den Haag
Of
E-mail: servicedesk@koopvaardij.nl.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

Het pensioenfonds handelt de klacht als volgt af:

1. Het pensioenfonds stuurt de klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging staat een streeftermijn voor de afhandeling van de klacht van 15 werkdagen na de dag van ontvangst. Ook staat aangegeven tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. Als de klacht niet binnen 15 werkdagen kan worden afgehandeld, krijgt de klager schriftelijk bericht over de nieuwe afhandelingstermijn.
3. Indien het pensioenfonds voor de behandeling van de klacht aanvullende informatie nodig heeft van de klager, wordt de klager verzocht om deze informatie binnen een gestelde termijn aan het pensioenfonds aan te leveren. De in dit reglement genoemde termijnen worden in dat geval verlengd met de genoemde termijn van beantwoording of met de termijn waar in de verzochte informatie is ontvangen door het pensioenfonds.
4. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien het pensioenfonds dit noodzakelijk vindt voor de goede afhandeling van de klacht.
5. Het pensioenfonds beslist over de klacht op basis van voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die de klager kent of bekend kunnen zijn.
6. De beslissing van het pensioenfonds moet gebaseerd zijn op een zorgvuldige afweging, deugdelijk gemotiveerd zijn en moet op alle onderdelen van de klacht ingaan.
7. Indien na een zorgvuldig onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een beslissing gebaseerd kan worden, kan deze achterwege blijven. Het niet nemen van een beslissing dient wel deugdelijk gemotiveerd te worden.
8. De beslissing over de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.
9. In de beslissing staat vermeld dat de klager het recht heeft om tegen de beslissing in beroep te gaan bij het bestuur van het pensioenfonds. Het beroep moet voldoen aan de voorwaarden die genoemd worden in artikel 4.

Artikel 6 Beroepscommissie

Het bestuur van het pensioenfonds stelt een beroepscommissie in. Deze bestaat uit de bestuursleden die pensioenzaken en communicatie in portefeuille hebben. In gevallen dat het bestuur daar aanleiding toe ziet kan de beroepscommissie tijdelijk uitgebreid worden met maximaal twee externe leden.

Artikel 7 Beroepsprocedure

Als de belanghebbende het niet eens is met de beslissing over de klacht, kan deze in beroep gaan bij het bestuur van het pensioenfonds. De belanghebbende (of zijn of haar gemachtigde) ondertekent het beroepschrift en stuurt het beroepschrift binnen zes weken na de uitspraak op de klacht schriftelijk of elektronisch naar het bestuur van het pensioenfonds.

Artikel 8 Vereisten beroepschrift

Het beroepschrift moet bevatten:

1. de naam en het adres van degene die het beroep instelt en eventueel de naam en het adres van zijn of haar gemachtigde;
2. de datum van indienen van het beroepschrift;
3. een zo volledig mogelijke omschrijving van de beslissing van het fonds waartegen de belanghebbende een beroep instelt;
4. de reden waarom de belanghebbende de beslissing op de klacht onjuist acht.

Artikel 9 Behandeling van het beroep

1. Het pensioenfonds stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van het beroep een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende. In de ontvangstbevestiging staat een streeftermijn voor de afhandeling van het beroep van drie maanden na de dag van ontvangst. Ook wordt aangegeven tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen over de afhandeling van het beroep. Als het pensioenfonds niet binnen drie maanden na ontvangst uitspraak kan doen op het beroep, kan de termijn met maximaal twee maanden verlengd worden.
2. Als de belanghebbende zich wendt tot het bestuur zonder eerst de klachtenprocedure te hebben doorlopen, wordt het beroep niet-ontvankelijk verklaard. Het pensioenfonds stuurt dan het ontvangen beroep door naar de klachtencoördinator. Deze behandelt het beroep als klacht conform de klachtenprocedure als omschreven in artikel 5. De belanghebbende wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 10 Advies van de beroepscommissie

1. De beroepscommissie adviseert naar redelijkheid en billijkheid, waarbij alle omstandigheden meegewogen worden. De beroepscommissie is bevoegd een (externe) deskundige om advies te vragen na instemming door het dagelijks bestuur van het pensioenfonds. Dit advies is niet bindend. De kosten voor het advies van een (externe) deskundige komen ten laste van het fonds.
2. De beroepscommissie adviseert het bestuur. In het document waarin het advies wordt vastgelegd, staat ook de onderbouwing van het advies.

Artikel 11 Inhoud van het advies van de beroepscommissie

1. Het advies van de beroepscommissie kan het volgende inhouden:
 - a. de belanghebbende is in zijn of haar klacht niet-ontvankelijk. Dat betekent dat de belanghebbende niet bevoegd was om een klacht in te dienen of zich niet aan de regels in dit reglement gehouden heeft;
 - b. de uitspraak op de klacht is juist;
 - c. de uitspraak op de klacht is onjuist en dient vernietigd dan wel gerectificeerd te worden.

2. Het advies van de beroepscommissie beschrijft ook op welke wijze het beroep verder afgehandeld dient te worden.
3. Het advies van de beroepscommissie is voor het bestuur niet bindend.
4. De beroepscommissie moet bij haar advies rekening houden met de bepalingen in de statuten, de pensioenreglementen en dit reglement van het pensioenfonds.

Artikel 12 Besluit van het bestuur

1. Nadat het advies van de beroepscommissie aan het bestuur van het fonds is voorgelegd, neemt het bestuur een besluit op basis van het advies. Het besluit kan het volgende inhouden:
 - a. de belanghebbende is in zijn of haar klacht niet-ontvankelijk;
 - b. de eerdere beslissing van het fonds wordt al dan niet op dezelfde gronden bevestigd;
 - c. de eerdere beslissing van het fonds wordt vernietigd. Het bestuur neemt een nieuw besluit.
2. Het bestuur legt zijn onderbouwde besluit schriftelijk vast.
3. Het besluit van het bestuur wordt schriftelijk medegedeeld door het pensioenfonds aan degene die het beroep heeft ingesteld.

Artikel 13 Ombudsman Pensioenen, de burgerlijke rechter en de Autoriteit Persoonsgegevens

Indien belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het pensioenfonds, kan deze zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter. Indien belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het pensioenfonds met betrekking tot een klacht over het handelen van het pensioenfonds bij een (mogelijke) strijdigheid met de AVG en/of de Gedragslijn Verwerking Persoonsgegevens Pensioenfondsen van de Pensioenfederatie kan deze zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens of de burgerlijke rechter.

Artikel 14 Vaststelling en wijziging van het reglement

Het klachten- en beroepsreglement wordt slechts gewijzigd nadat de pensioenraad advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2021 en laatstelijk gewijzigd met ingang van 1 januari 2023.