

Klachtenregeling Stichting Molenaarspensioenfonds

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

De in de statuten, het pensioenreglement en het privacybeleid van Stichting Molenaarspensioenfonds (hierna: het pensioenfonds) gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van deze regeling. Daarnaast zijn de onderstaande begripsbepalingen van toepassing.

Klachtencommissie:	de door de het bestuur te benoemen commissie, die een geëscaleerde klacht, zoals benoemd in deze regeling, afhandelt namens het bestuur.
Bestuursondersteuning:	de organisatie waaraan het pensioenfonds de bestuursondersteuning heeft uitbesteed, te weten Montae & Partners, Verrijn Stuartlaan 1F, 2288 EK Rijswijk. E-mail: MPF.bestuursbureau@montaepartners.nl
Pensioenuitvoerder:	de organisatie waaraan het pensioenfonds de pensioenadministratie heeft uitbesteed, te weten Appel Pensioenuitvoering Pensioen, Postbus 1044, 2280 CA Rijswijk. Telefoon: 088 119 80 30
Belanghebbende:	de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, of andere aanspraakgerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten of het Pensioenreglement van het pensioenfonds.
Klacht:	elke uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan het pensioenfonds.
Geëscaleerde klacht:	een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld.
Geschil:	in de volgende gevallen kan sprake zijn van een geschil: - de belanghebbende kan zich niet vinden in de gehele of gedeeltelijke afwijzing door de klachtencommissie van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement; - een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement is niet binnen de termijn van tien weken na ontvangstbevestiging of twaalf weken na indienen van de klacht afgehandeld.
Verantwoordingsorgaan:	het Verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.

Schriftelijk: per (post)brief, per email of digitaal contactformulier

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Deze klachtenregeling staat open voor belanghebbenden.
2. Een belanghebbende dient zijn klacht in bij de Pensioenuitvoerder. Een belanghebbende kan zijn klacht zowel schriftelijk als telefonisch kenbaar maken.
3. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van het gebeurde, en wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken. Indien dit noodzakelijk is voor een goede en zorgvuldige afhandeling van zijn klacht, wordt belanghebbende in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader schriftelijk toe te lichten.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, wordt de klachtenprocedure doorlopen overeenkomstig artikel 5.6 van het privacybeleid.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

1. De pensioenuitvoerder stuurt uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan belanghebbende. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen. Als de klacht direct bij het telefonisch indienen wordt afgehandeld ontvangt de belanghebbende geen ontvangstbevestiging.
2. De pensioenuitvoerder zal de klacht in behandeling nemen en nader onderzoeken. De pensioenuitvoerder is vrij in het kiezen van de te volgen werkwijze. Daarbij dient de pensioenuitvoerder het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen. Dit kan naar keuze van de pensioenuitvoerder zowel mondeling als schriftelijk.
3. Als de pensioenuitvoerder voor een goede afhandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie opgevraagd bij de belanghebbende.
4. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. Belanghebbende heeft recht op inzage in het door de pensioenuitvoerder zorgvuldig gedocumenteerde klachtdossier. Het privacybeleid is onverkort van toepassing op de klachtenregeling.
6. De Pensioenuitvoerder houdt een nauwkeurige administratie bij van alle klachten die bij hem binnenkomen.

Artikel 4. Beslissing over de klacht

1. De beslissing van de pensioenuitvoerder over de klacht dient gebaseerd te zijn op een gedegen en toereikend onderzoek en op voor de belanghebbende kenbare feiten en bekende stukken. Feiten en stukken die bij belanghebbende niet bekend zijn, en die van belang zijn voor de beslissing over de klacht, worden aan belanghebbende kenbaar gemaakt.
2. De beslissing van de pensioenuitvoerder dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
3. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens belanghebbende is geweest.
4. 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.

5. De pensioenuitvoerder brengt zijn beslissing – met redenen omkleed – schriftelijk (of mondeling bij een direct afgehandelde telefonische klacht) ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen of te nemen maatregelen. De pensioenuitvoerder geeft daarbij aan dat wanneer belanghebbende het niet eens is met zijn beslissing over de klacht, de belanghebbende dit kenbaar kan maken. De klacht wordt vervolgens, als geëscaleerde klacht, behandeld door een klachtencommissie zoals beschreven in artikel 5 van deze klachtenregeling.
6. De Pensioenuitvoerder streeft ernaar de procedure binnen acht weken af te ronden. Hierbij gaat zorgvuldigheid boven tijdigheid. Indien de klacht niet binnen acht weken kan worden afgehandeld, wordt de termijn met maximaal twee weken verlengd. Een verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijk aan de belanghebbende kenbaar gemaakt.
7. De ingediende klacht, de onderliggende stukken, het proces, de motivatie, de beslissing en de reactie van belanghebbende worden goed gedocumenteerd en gearchiveerd.

Artikel 5. Behandeling van een geëscaleerde klacht

1. Indien een klacht in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en belanghebbende wil dat zijn klacht in tweede instantie wordt behandeld, dient belanghebbende dit kenbaar te maken aan het bestuur. De belanghebbende dient daarvoor binnen twee weken schriftelijk een verzoek in bij bestuursondersteuning, dat wordt doorgezet naar het bestuur. De klacht wordt vervolgens als geëscaleerde klacht behandeld door de klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van de geëscaleerde klacht binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende met daarbij de vermelding dat de klachtencommissie de geëscaleerde klacht in behandeling gaat nemen. De ontvangstbevestiging geeft informatie over de verwachte termijn van afhandeling van de geëscaleerde klacht en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
2. Voor de inhoudelijke behandeling van de geëscaleerde klacht wordt door het bestuur een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie bestaat uit één lid van het dagelijks bestuur en twee overige leden. Bij voorkeur heeft in ieder geval één van de commissieleden een juridische achtergrond. Als de klacht een lid van de het bestuur in persoon betreft, neemt deze geen zitting in de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie zal de geëscaleerde klacht in behandeling nemen en nader onderzoeken. De klachtencommissie is vrij in het kiezen van de te volgen werkwijze. Daarbij dient zij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen. Dit kan naar keuze van de klachtencommissie zowel mondeling als schriftelijk.
4. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of door raadslieden doen bijstaan en - voor zover dit gewenst is voor de beslissing van het geschil - getuigen oproepen. Alle kosten die belanghebbende maakt bij het inroepen van juridische bijstand komen voor diens rekening en niet voor rekening van het pensioenfonds.

Artikel 6. Beslissing klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie over de geëscaleerde klacht dient gebaseerd te zijn op een gedegen en toereikend onderzoek en op voor de belanghebbende kenbare feiten en bekende stukken. Feiten en stukken die bij belanghebbende niet bekend zijn, en die van belang zijn voor de beslissing over de geëscaleerde klacht, worden aan belanghebbende kenbaar gemaakt.

2. De beslissing van de klachtencommissie dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van de geëscaleerde klacht in te gaan.
3. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarop de geëscaleerde klacht betrekking heeft voldoende zorgvuldig jegens belanghebbende is geweest.
4. 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.
5. De klachtencommissie brengt haar oordeel – met redenen omkleed – schriftelijk ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de geëscaleerde klacht genomen of te nemen maatregelen. Een afschrift hiervan wordt naar het voltallig bestuur gestuurd.
6. De klachtencommissie streeft ernaar de procedure binnen zestig dagen af te ronden. Hierbij gaat zorgvuldigheid boven tijdigheid.
7. Indien er sprake is van een gehele of gedeeltelijke afwijzing van de geëscaleerde klacht of wanneer belanghebbende het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie, kan belanghebbende de geëscaleerde klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds of de burgerlijke rechter. Dit wordt bij de beslissing van de klachtencommissie aan belanghebbende meegedeeld, onder vermelding van de geldende termijnen.
8. Het pensioenfonds heeft procedures ingericht en treft maatregelen om te waarborgen dat klachten zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en binnen de gestelde termijnen worden afgehandeld.
9. De ingediende geëscaleerde klacht, onderliggende stukken, het proces, de motivatie, de beslissing en de reactie van belanghebbende worden goed gedocumenteerd en gearhiveerd.

Artikel 7. Geschil

1. Indien een belanghebbende het niets eens is met de beslissing van de klachtencommissie en een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement (geheel of gedeeltelijk) is afgewezen; of
Wanneer een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement niet binnen de termijn van tien weken na ontvangstbevestiging of twaalf weken na het indienen van de klacht is afgehandeld, is sprake van een geschil dat door de belanghebbende kan worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds.
2. De in lid 1 van dit artikel genoemde termijnen worden opgeschort wanneer aanvullende informatie aan de belanghebbende is gevraagd die nodig is om de klacht verder te behandelen. Deze termijnen worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de pensioenuitvoerder dan wel de klachtencommissie.
3. Indien de genoemde termijn van tien of twaalf weken is overschreden en de belanghebbende ervoor kiest om eerst de klachtenregeling helemaal te doorlopen kan er na de beslissing op de klacht door het pensioenfonds alsnog sprake zijn van een geschil dat door de belanghebbende kan worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds. Een belanghebbende kan tot één jaar na de reactie van de klachtencommissie met zijn klacht naar de Geschillen Instantie Pensioenfonds.
4. Wanneer een belanghebbende een geschil voorlegt aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds, kan worden gevraagd om bemiddeling of om advies.

5. Een verzoek tot bemiddeling wordt behandeld door de Ombudsman Pensioenen (onderdeel van de Geschillen instantie Pensioenfonds). Indien een belanghebbende vraagt om bemiddeling, dan probeert de Ombudsman Pensioenen het geschil op te lossen. Wanneer dit niet lukt, dan kan de belanghebbende de Geschillen Instantie Pensioenfonds daarna alsnog verzoeken om een advies.
6. Een verzoek tot advies aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds kan worden gedaan zonder voorafgaande bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen.
7. Een advies van de Geschillen Instantie Pensioenfonds is bindend, tenzij de belanghebbende daar bij het aanhangig maken van het geschil uitdrukkelijk niet mee instemt en om een niet bindend advies vraagt. Als een advies niet bindend is, dan volgt het pensioenfonds het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfonds, tenzij het Bestuur zwaarwegende redenen heeft die zich tegen het volgen van het advies verzetten, De belanghebbende wordt schriftelijk van dit besluit en de redenen daartoe in kennis gesteld.
8. Als de belanghebbende of het pensioenfonds het niet eens is met het bindend advies van de Geschillen Instantie Pensioenfonds kan een van de partijen het geschil nog voorleggen aan de commissie van beroep.
9. Een belanghebbende heeft ook op ieder moment de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.
10. Wanneer een geschil na een bindend advies van de Geschillen Instantie Pensioenfonds wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, kan de rechtbank slechts marginaal toetsen op het naleven van de voorgeschreven procedures en geen inhoudelijk oordeel meer vellen.

Artikel 8. Geheimhoudingsplicht

De pensioenuitvoerder, bestuursondersteuning en de bestuursleden (klachtencommissie) zijn verplicht geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen hen bij de behandeling van de (geëscaleerde) klacht ter kennis is gekomen en de hen beschikbare informatie niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van de (geëscaleerde) klacht noodzakelijk is.

Artikel 9. Vaststelling en wijziging van het reglement

1. Deze regeling is vastgesteld door het Bestuur op 18 december 2023 en treedt, na positief advies van het Verantwoordingsorgaan, ontvangen op 21 december 2023, in werking op 1 januari 2024. Deze klachtenregeling is geactualiseerd door het bestuur op 25 november 2024.
2. Het Bestuur evalueert jaarlijks of deze regeling bijstelling behoeft. Indien noodzakelijk wordt deze geactualiseerd.
3. Deze regeling kan worden gewijzigd nadat het Verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging, voor zover het een wijziging van beleid betreft.
4. De procedure, zoals vastgelegd in deze regeling, wordt gepubliceerd op de website van het pensioenfonds.