

Reglement klachtenregeling



Artikel 1 Begripsbepaling

De omschrijving van begrippen in de statuten en de pensioenreglementen van Pensioenfonds Vervoer, hierna te noemen: het fonds, zijn van toepassing op dit reglement.

In dit reglement wordt onder een klacht verstaan:

- Iedere vorm van ontevredenheid over de uitvoering van een pensioenreglement van het fonds. De klacht kan gaan over de behandeling, bejegening of dienstverlening van het fonds, of
- een verschil van mening over de toepassing of interpretatie van een pensioenreglement of de statuten van het fonds met gevolgen voor de rechtspositie van de klager (een geschil).

Artikel 2 Klacht bij het fonds indienen

Iedereen die bij het fonds pensioen opbouwt, heeft opgebouwd of van het fonds ontvangt of een werkgever die is aangesloten bij het fonds kan een klacht indienen. De persoon of werkgever die de klacht indient, hierna te noemen: de klager, kan de klacht per post, per e-mail of via het contactformulier op de website van het fonds (www.pfvervoer.nl/contact) indienen. De klager moet de klacht zo duidelijk mogelijk omschrijven. Bij voorkeur verwijst de klager naar het pensioenreglement waar de klacht over gaat en onderbouwt de klacht met schriftelijk bewijs.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

Het fonds handelt de klacht als volgt af:

- a. Het fonds stuurt de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen wordt afgehandeld. In de ontvangstbevestiging staat binnen welke termijn de klacht naar verwachting afgehandeld is. Ook staat beschreven bij wie de klager terecht kan als hij of zij vragen heeft.
- b. Het fonds streeft ernaar een klacht binnen vijftien werkdagen na de dag van ontvangst af te handelen. Als de klacht niet binnen vijftien werkdagen kan worden afgehandeld, krijgt de klager schriftelijk bericht over de nieuwe afhandelingstermijn.
- c. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht.
- d. De klager mag zijn belangen laten behartigen door iemand die hij of zij daarvoor machtigt.
- e. Het fonds beslist over de klacht op basis van voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die de klager kent of kan kennen.

- f. De beslissing van het fonds moet gebaseerd zijn op een zorgvuldige afweging, voorzien van een deugdelijke motivering en moet op alle onderdelen van de klacht ingaan.
- g. Als het fonds na een gedegen onderzoek de ware toedracht niet of niet volledig kan achterhalen en dus geen beslissing kan nemen op basis van de ware toedracht, hoeft het fonds geen beslissing te nemen.
- h. Het fonds bericht de klager schriftelijk over de beslissing van het fonds, tenzij de klager heeft aangegeven dat hij of zij geen informatie over het besluit wil ontvangen. Deze beslissing geldt als een bestuursbesluit.
- i. Het fonds deelt schriftelijk aan de klager mee dat de klager het recht heeft om tegen de beslissing van het fonds in beroep te gaan bij de klachtencommissie. Het beroep moet voldoen aan de voorwaarden die genoemd worden in artikel 4.

Artikel 4 Beroepsprocedure bij de klachtencommissie

1. Als de klager het niet eens is met de beslissing van het fonds (als bedoeld in artikel 3, onderdeel h), kan de klager in beroep gaan en een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie van het fonds. De klager (of iemand die de klager heeft gemachtigd) ondertekent het beroepschrift en stuurt het beroepschrift per post of e-mail naar de klachtencommissie van het fonds.
2. Het beroepschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van degene die het beroep instelt en eventueel de naam en het adres van zijn of haar vertegenwoordiger
 - b. de datum van indienen van het beroepschrift
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van de beslissing van het fonds waartegen de klager een beroep instelt
 - d. de redenen voor het beroepschrift; waarom vindt de klager de beslissing van het fonds onjuist?
3. De klager moet het beroepschrift binnen twee maanden na de datum van de beslissing van het fonds indienen. De klachtencommissie kan besluiten om in bijzondere gevallen de termijn van twee maanden te verlengen.
4. De klachtencommissie is benoemd door het bestuur. De commissie bestaat uit twee bestuursleden: één werkgeversvertegenwoordiger en één werknemers- of pensioengerechtigdenvertegenwoordiger.
5. De klachtencommissie heeft een secretaris en plaatsvervangend(e) secretaris(sen), benoemd door het bestuur. De secretaris en de plaatsvervangend(e) secretaris(sen) mogen niet ook lid van de klachtencommissie zijn. Het bestuur is bevoegd hen te allen tijde uit hun functie te ontheffen.
6. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht dat wat zij in deze functie te weten komen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het beroep

noodzakelijk is. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor de secretaris en plaatsvervangend(e) secretaris(sen) van de klachtencommissie.

Artikel 5 Behandeling van het beroep door de klachtencommissie

1. De secretaris van de klachtencommissie stuurt het beroepschrift zo spoedig mogelijk door naar de leden van de klachtencommissie en het fonds.
2. Als de klager zich wendt tot de klachtencommissie zonder eerst de klachtenprocedure te hebben doorlopen, start de beroepsprocedure niet. In plaats daarvan zorgt de secretaris van de klachtencommissie ervoor dat de klachtenprocedure als bedoeld in artikelen 2 en 3 van start gaat. De klager wordt hierover geïnformeerd.
3. Het fonds krijgt de gelegenheid binnen twee maanden na ontvangst van het beroep een reactie op het beroepschrift te schrijven. De klachtencommissie mag de termijn van twee maanden verlengen. Het fonds stuurt zijn reactie naar de secretaris van de klachtencommissie.
4. De secretaris stuurt de reactie van het fonds op het beroepschrift zo spoedig mogelijk naar de leden van klachtencommissie en de klager, samen met de bijbehorende stukken.

Artikel 6 Zitting

1. Na ontvangst van het beroepschrift en eventueel de reactie van het fonds, maar uiterlijk na de termijn voor het indienen van een reactie van het fonds, bepaalt de klachtencommissie het tijdstip en de plaats van de zitting waarin het beroep wordt behandeld.
2. De klager en het fonds worden per aangetekende brief opgeroepen om naar de zitting te komen. De vergadering is niet openbaar.
3. De klachtencommissie mag een beslissing nemen op basis van de documenten die het van de secretaris ontvangen heeft, zonder dat er een zitting plaatsvindt. Dat mag alleen als beide leden van de klachtencommissie vinden dat er geen zitting nodig is.

Artikel 7 Plichten en rechten van de partijen

1. De klachtencommissie bepaalt de wijze waarop het ingestelde beroep wordt behandeld met inachtneming van de bepalingen van dit reglement.
2. De klachtencommissie hoort de partijen tijdens de zitting. Partijen mogen hun standpunt mondeling toelichten.
3. Partijen zijn verplicht de klachtencommissie alle informatie te geven, die de klachtencommissie nodig heeft voor de behandeling van het beroep.

4. Tijdens een zitting kunnen partijen zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen of door raadslieden laten bijstaan en – voor zover de klachtencommissie dat wenst - getuigen en/of deskundigen oproepen.
5. Partijen zijn verplicht ten minste drie werkdagen voor de zitting de namen en hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen door te geven die zij willen laten spreken. De klachtencommissie mag in bijzondere gevallen deze termijn verkorten.
6. De klachtencommissie mag andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid oproepen en horen.
7. De klachtencommissie hoort getuigen en deskundigen één voor één in het bijzijn van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden.

Artikel 8 Beslissing van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid. De klachtencommissie mag een (externe) deskundige om schriftelijk advies vragen. Dit advies is niet bindend. De kosten voor het advies van een deskundige komen ten laste van het fonds als het fonds vooraf in kennis is gesteld over het inschakelen van een (externe) deskundige.
2. De klachtencommissie neemt haar beslissing unaniem. De klachtencommissie legt haar beslissing schriftelijk vast. In het document waarin de beslissing wordt vastgelegd, staat ook de onderbouwing van de beslissing. Beide leden van de klachtencommissie en de secretaris ondertekenen het document met de beslissing.
3. De secretaris stuurt de beslissing van de klachtencommissie naar het bestuur van het fonds.

Artikel 9 Inhoud van de beslissing van de klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie kan het volgende inhouden:
 - a. de klachtencommissie verklaart dat zij niet kan beslissen over het beroepschrift, bijvoorbeeld omdat de commissie onbevoegd is. Dat houdt in dat de commissie geen beslissing mag nemen over het beroep.
 - b. de klachtencommissie verklaart de klager niet-ontvankelijk. Dat betekent dat de klager niet bevoegd was om een klacht in te dienen of zich niet aan de regels in dit reglement gehouden heeft.
 - c. de klachtencommissie is het eens met de eerdere beslissing van het fonds (bevestiging).
 - d. de klachtencommissie is het niet eens met de eerdere beslissing van het fonds (vernietiging).

2. Als de klachtencommissie beslist tot bevestiging of vernietiging van de eerdere beslissing van het fonds (hierboven onder c en d), zal de klachtencommissie haar beslissing als advies aan het bestuur voorleggen, samen met een advies over het verder afhandelen van het beroep. Het advies van de klachtencommissie is voor het bestuur niet bindend.
3. De klachtencommissie moet bij haar beslissing rekening houden met de bepalingen van de statuten, de pensioenreglementen en dit reglement. De klachtencommissie mag het bestuur niet adviseren over geschillen over vrijstellingsbesluiten.

Artikel 10 Besluit van het bestuur

1. Nadat de beslissing van de klachtencommissie aan het bestuur van het fonds is voorgelegd, neemt het bestuur een besluit op basis van redelijkheid en billijkheid. Het besluit kan het volgende inhouden:
 - a. de eerdere beslissing van het fonds wordt al dan niet op dezelfde gronden bevestigd.
 - b. de eerdere beslissing van het fonds wordt vernietigd. Als de eerdere beslissing van het fonds wordt vernietigd, neemt het bestuur een nieuw besluit.
2. Het bestuur legt haar besluit schriftelijk vast, samen met de onderbouwing.
3. De beslissing van de klachtencommissie en het besluit van het bestuur worden schriftelijk verstrekt door het fonds aan degene die beroep heeft ingesteld.

Artikel 11 Kosten

De klachtencommissie, dan wel het bestuur als artikel 10 van toepassing is, bepaalt wie de kosten moet dragen van de beroepsprocedure. Het fonds draagt in ieder geval de administratie- en vergaderkosten die verband houden met de beroepsprocedure alsmede de reis- en verblijfskosten.

Artikel 12 Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter

De klager kan zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter als hij of zij het niet eens is met het besluit van het bestuur. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht alleen in behandeling als de interne klachtenprocedure bij het fonds is afgerond.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging van het reglement

Dit reglement 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 14 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 8 november 2018, laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2019.