

## **Stichting Pensioenfonds Recreatie**

### **KLACHTEN- EN GESCHILLENREGLEMENT**

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

De in de statuten, de reglementen en het privacyreglement gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. Daarnaast zijn de onderstaande begripsbepalingen van toepassing.

Administrateur	de organisatie waaraan Stichting Pensioenfonds Recreatie de pensioenadministratie heeft uitbesteed.
Belanghebbende:	de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten of de pensioenreglementen van het Fonds, alsook de werkgever die gebonden is aan het Uitvoeringsreglement van het Fonds.
Bestuur	het bestuur van Stichting Pensioenfonds Recreatie.
Fonds	Stichting Pensioenfonds Recreatie.
Fondsbesluit	een besluit van het Fonds, waaronder bestuursbesluiten en besluiten genomen door de administrateur namens het Fonds, waarin de statuten en reglementen van het Fonds worden toegepast en een uitspraak wordt gedaan met gevolg voor de rechtspositie van een belanghebbende.
Geschil:	geschil tussen het Fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het Fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het Fonds is of zal worden geschaad.
Klacht:	de verklaring dat een belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het Fonds bejegend acht.
Datalek:	een Inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens.
Inbreuk:	een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

#### **Artikel 2 Inwerkingtreding**

1. Dit klachten- en geschillenreglement is vastgesteld in de bestuursvergadering van Pensioenfonds Recreatie van 10 april 2014, is laatstelijk gewijzigd op 24 mei 2018 en treedt in werking per 24 mei 2018.
2. Dit klachten- en geschillenreglement kan door het bestuur worden gewijzigd met in achtneming van het bepaalde in de statuten en reglementen van het fonds.

## **KLACHTENREGELING**

### **Artikel 3 Klachtenregeling**

1. Bij het fonds betrokken deelnemers, gewezen deelnemers, werkgevers en overige belanghebbenden hebben het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van de reglementen. Hieronder worden tevens begrepen klachten die betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens, met uitzondering van een datalek in de zin van de Procedure Datalekken, als bedoeld in artikel 12 van het privacyreglement.
2. Voor zover het een klacht betreft die betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens kan de belanghebbende als bedoeld in het voorgaande lid besluiten om, al dan niet gelijktijdig, rechtstreeks een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Het klachten- en geschillenreglement van het Fonds is niet van toepassing op de procedure bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
3. De klacht dient schriftelijk of per email te worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

### **Artikel 4 Behandeling van de klacht**

1. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst door de administrateur afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld, die nooit langer is dan drie maanden.
3. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
5. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier.
6. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
7. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
8. 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.
9. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

### **Artikel 5 Beroep**

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur van het Fonds. Dit wordt bij de beslissing door de administrateur op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen twintig werkdagen nadat hij over de beslissing op de klacht door de administrateur is geïnformeerd, schriftelijk verzoeken de klacht aan



het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur oordeelt over de klacht en kan besluiten de klager in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Artikel 4 lid 2 tot en met 9 zijn van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 6 De Ombudsman Pensioenen**

1. Indien het oordeel van het bestuur nog steeds niet naar tevredenheid van de klager is, dan heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld.
2. De Ombudsman neemt uitsluitend klachten in behandeling van (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden en andere aanspraakgerechtigden, die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenreglementen van het fonds. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
  - a. klager geen gebruik gemaakt heeft van de klachtenregeling van het Fonds;
  - b. het de Ombudsman bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
3. Klachten kunnen schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
4. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
5. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
6. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het bestuur klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman doet daarvan mededeling aan het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies.

#### **Artikel 7 De rechter**

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenregeling, kan hij zich wenden tot de bevoegde rechter.

## **GESCHILLENREGELING**

### **Artikel 8 Bezwaar maken tegen een Fondsbesluit**

1. Een belanghebbende die een geschil heeft met het Fonds over een Fondsbesluit, niet zijnde een besluit van algemene strekking of een besluit waarop de Algemene Wet Bestuursrecht van toepassing is, kan dit geschil voorleggen aan de administrateur.
2. Het schriftelijke bezwaar moet bij de administrateur worden ingediend binnen zes weken nadat het betreffende Fondsbesluit ter kennis is gebracht van de belanghebbende.
3. De administrateur heroverweegt het bestreden besluit en geeft binnen zes (6) weken een schriftelijke beslissing.

### **Artikel 9 Aanhangig maken van een geschil bij het bestuur**

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met de schriftelijke beslissing van de administrateur, kan de belanghebbende het geschil aanhangig maken bij het bestuur van het Fonds door het indienen van een schriftelijk beroepschrift.
2. Het beroepschrift moet worden ingediend binnen zes weken nadat de schriftelijke beslissing van de administrateur ter kennis is gebracht van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt. Het bestuur kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van het bestuur, deze termijn verlengen.
3. Het beroepschrift moet bevatten:
  - a. de naam en het adres van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
  - b. een dagtekening;
  - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het Fondsbesluit waarover het geschil gaat;
  - d. de motieven op grond waarvan het Fondsbesluit onjuist wordt geacht door de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt.

### **Artikel 10 Behandeling van het geschil**

1. De administrateur zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan het bestuur.
2. Degene die het bestreden fondsbesluit heeft genomen, is verplicht een afschrift van het fondsbesluit waartegen het beroepschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan het bestuur te zenden, hetgeen kan geschieden bij de toezending van het verweerschrift als bedoeld in het derde lid.
3. Degene die het bestreden fondsbesluit heeft genomen, is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij het bestuur. De voorzitter van het fonds is bevoegd deze termijn te verlengen. Het bestuur zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte.
4. De belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en degene die het bestreden fondsbesluit heeft genomen, zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.



### **Artikel 11 Vergadering**

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, doch uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift bepaalt de voorzitter van het bestuur het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het vierde lid van dit artikel.
2. Het bestuur is bevoegd om in naar haar oordeel eenvoudige geschillen, uitspraak te doen op basis van de overgelegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt.
3. Indien het bestuur besluit tot een mondelinge behandeling, worden de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en de partij die het bestreden besluit heeft genomen, schriftelijk opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.
4. Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.

### **Artikel 12 Wijze van behandeling**

1. Het bestuur bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van deze procedure het geschil wordt behandeld.
2. Het bestuur hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het tweede lid van artikel 11 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht het bestuur alle inlichtingen te verschaffen, die het bestuur voor de behandeling van het geschil nodig acht.
4. Partijen kunnen ter vergadering zich door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan. Zij doen hiervan mededeling aan het bestuur ten minste veertien dagen voor de betreffende vergadering.
5. Het bestuur kan getuigen en deskundigen oproepen. Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, die ter vergadering verschenen zijn.

### **Artikel 13 Beslissing van het bestuur**

1. Het bestuur oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
2. Besluitvorming vindt plaats conform de geldende statuten van het pensioenfonds;
3. De administrateur van het fonds zendt de beslissing aan de partijen in het geschil.
4. Het bestuur streeft ernaar haar oordeel te geven binnen drie maanden na ontvangst van het beroepschrift.

### **Artikel 14 Inhoud van de beslissing**

1. De beslissing van het bestuur kan inhouden:
  - a. dat het bestuur zich onbevoegd verklaart;
  - b. dat het bestuur de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
  - c. dat het fondsbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
  - d. dat het fondsbesluit wordt vernietigd.
2. Indien het fondsbesluit wordt vernietigd, neemt het bestuur een beslissing over de in geschil zijnde punten en draagt het bestuur de partij die het vernietigde besluit genomen heeft op zo spoedig mogelijk, met inachtneming van deze beslissing, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen.



**Artikel 15 Beroep op de Ombudsman Pensioenen door aanspraak- en pensioengerechtigden**

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur over het geschil, dan heeft belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan belanghebbende meegedeeld.
2. De Ombudsman neemt uitsluitend geschillen in behandeling van (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden en andere aanspraakgerechtigden, die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenreglementen van het fonds. De Ombudsman neemt een geschil niet in behandeling indien:
  - a. klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtencommissieklachtenregeling van het Fonds;
  - b. het de Ombudsman bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
3. Geschillen kunnen schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
4. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende geschillen.
5. De Ombudsman handelt een geschil af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan belanghebbende en het bestuur ter kennis brengt.
6. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het bestuur belanghebbende daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman doet daarvan mededeling aan het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies.

**Artikel 16 De rechter**

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de geschillenregeling, kan hij zich wenden tot de bevoegde rechter.

**ONDERTEKENING**

Stichting Pensioenfonds Recreatie

E.P. de Vries  
Voorzitter

L.H.C. Vincken  
Bestuurslid