

# **Pensioenfonds Detailhandel**

## **KLACHTENPROCEDURE**

### **Kerndocumenten**

**Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de  
Detailhandel**

**2020**

v20201118

## Klachtenprocedure

### A. Definities

Voor zover in deze klachtenprocedure begrippen worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de Statuten of de Reglementen van de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Detailhandel hebben deze dezelfde betekenis.

Daarnaast wordt in deze klachtenprocedure verstaan onder:

#### Belanghebbende

De deelnemer, gewezen deelnemer, aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde of de werkgever die uit hoofde van de Statuten en/of de Reglementen van het Pensioenfonds, rechten heeft of meent te hebben jegens het Pensioenfonds.

#### Klacht

De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de Statuten en/of de Reglementen van het Pensioenfonds zijn of worden toegepast dan wel de wijze waarop de uitvoering plaatsvindt. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij/zij in zijn/haar rechten jegens het Pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij/zij op incorrecte wijze door het Pensioenfonds bejegend is.

### B. Klachtenprocedure

1. Een klacht wordt door de commissie Pensioenen in behandeling genomen, indien belanghebbende eerst een schriftelijke of mondelinge melding van ontevredenheid bij de uitvoeringsorganisatie (de administrateur van het fonds) heeft ingediend en belanghebbende het vervolgens niet eens is met de schriftelijke en gemotiveerde reactie of geen reactie tijdig heeft gekregen.
2. Indien een belanghebbende een klacht heeft kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot de commissie Pensioenen van het pensioenfonds wenden, hetzij per brief, hetzij per e-mail. De ontvangst van de klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht zal een gemotiveerd antwoord naar de belanghebbende worden gestuurd.
3. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in het ontvangen antwoord kan hij gemotiveerd schriftelijk bezwaar aantekenen bij het bestuur van het pensioenfonds. De ontvangst van het bezwaar wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd.
4. Het bestuur is gehouden de klacht nader te onderzoeken.
5. Het bestuur kan van degene die de klacht aanhangig heeft gemaakt, verdere inlichtingen verlangen die hij nodig oordeelt.

6. Uiterlijk twee maanden nadat het bestuur de schriftelijke klacht en eventuele verdere informatie die het bestuur nodig acht, heeft ontvangen, geeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.

7. Het bestuur brengt zijn oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Voor zover er naar aanleiding van de klacht concrete maatregelen zijn genomen zullen die eveneens worden vermeld.

### **C. Ombudsman Pensioenen**

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur, kan hij/zij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

2. Het Pensioenfonds zal in zo'n geval het door de Ombudsman Pensioenen gegeven advies volgen, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Werkgevers kunnen geen gebruik maken van de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

### **D. Rechter**

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het advies van de Ombudsman Pensioenen, kan hij zich desgewenst met een vordering wenden tot de rechter. Een werkgever kan zich desgewenst direct met een vordering wenden tot de rechter indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur.

### **Inwerkingtreding en wijziging**

Deze klachtenprocedure is vastgesteld in 2012. Deze procedure is laatstelijk gewijzigd per 18 november 2020 bij bestuursbesluit en treedt in werking met ingang van 1 januari 2021.