

KLACHTENREGLEMENT
Stichting Pensioenfonds voor de Architectenbureaus

Artikel 1

De klachtencommissie en haar bevoegdheid

1. Er is een klachtencommissie die namens het bestuur een oordeel geeft over een klacht met betrekking tot het gedrag van mensen (bestuur of uitvoering) die belast zijn met de uitvoering van de pensioenregeling.
2. De klachtencommissie is samengesteld uit één bestuurslid van werkgeverszijde, één bestuurslid van werknemerszijde en één lid dat niet lid is van het bestuur van het pensioenfonds en niet in dienst is van de administrateur.

Artikel 2

Klachtenregeling

Bij het fonds betrokken deelnemers, gewezen deelnemers en overige belanghebbenden hebben het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van de reglementen. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Artikel 3

Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

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 overeenkomstig het privacyreglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
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 4Beroep op de klachtencommissie

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij de klachtencommissie. 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 de klachtencommissie 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. De klachtencommissie geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

Artikel 5Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien het oordeel van de klachtencommissie 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. Het oordeel van de Ombudsman Pensioenen heeft het karakter van een advies.