

Klachtenreglement Volo pensioen



30-11-2017

Inhoudsopgave

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	3
ARTIKEL 2 INDIENEN KLACHT	3
ARTIKEL 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT	3
ARTIKEL 4 BEOORDELING VAN DE KLACHT	4
ARTIKEL 5 OMBUDSMAN PENSIOENEN	4
ARTIKEL 6 SLOTBEPALING	4

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Op dit reglement zijn de begripsomschrijvingen van de statuten van het pensioenfonds Volo van toepassing. In aanvulling daarop wordt in dit reglement verstaan onder:

belanghebbende:

persoon die als (gewezen) deelnemer, gepensioneerde, (gewezen) partner of nagelaten betrekking van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde rechten kan ontlenen aan het van toepassing zijnde pensioenreglement van het pensioenfonds;

bestuur:

bestuur van het pensioenfonds;

klacht:

klacht over de uitvoering van het van toepassing zijnde pensioenreglement;

pensioenfonds:

algemeen pensioenfonds Volo

ARTIKEL 2 INDIENEN KLACHT

1. Een belanghebbende heeft het recht bij het bestuur een klacht in te dienen over de uitvoering van het van toepassing zijnde pensioenreglement. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.
2. Een klacht kan mondeling, via e-mail of schriftelijk bij het bestuur worden ingediend.

ARTIKEL 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. Het bestuur stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager schriftelijk of via e-mail een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen die termijn 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 vier weken na de dag van ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het bestuur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk of via e-mail aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn van maximaal vier weken wordt vermeld.
3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, als dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.

ARTIKEL 4 BEOORDELING VAN DE KLACHT

1. Het oordeel van het bestuur over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
2. De beslissing van het bestuur dient te berusten op een deugdelijke motivering 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 klager is geweest.
4. Als 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 beslissing op de klacht wordt schriftelijk of via e-mail aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

ARTIKEL 5 OMBUDSMAN PENSIOENEN

De belanghebbende heeft het recht zich te wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan de belanghebbende meegedeeld. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van het van toepassing zijnde pensioenreglement.

ARTIKEL 6 SLOTBEPALING

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur op 24 november 2016 en treedt in werking met ingang van 24 november 2016.