

# **Pensioenfonds Detailhandel**

## **KLACHTENPROCEDURE**

### **Kerndocumenten**

**Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de  
Detailhandel**

**2012**

v20120423

## Klachtprocedure

### 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 persoon 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 zullen worden toegepast. 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. Als klacht in de zin van deze regeling wordt niet aangemerkt een klacht die een belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur, raad van toezicht of het verantwoordingsorgaan.

### B. Klachtenprocedure

1. 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. Uiterlijk drie weken na ontvangst van de klacht zal een gemotiveerd antwoord naar de belanghebbende worden gestuurd.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in het ontvangen antwoord kan hij gemotiveerd schriftelijk bezwaar aantekenen bij het bestuur van het pensioenfonds.
3. Het bestuur is gehouden de klacht nader te onderzoeken.
4. Het bestuur kan van degene die het geschil aanhangig heeft gemaakt, verdere inlichtingen verlangen die hij nodig oordeelt.
5. 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.
6. 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.

7. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op grond van lid 6 genomen besluit, is hij/zij gerechtigd om zich tot de geschillencommissie van het Pensioenfonds te wenden.

### **C. Ombudsman Pensioenen**

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur genomen op grond van het advies van de geschillencommissie, 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.

### **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.