

Reglement Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds Medewerkers Apotheken

Artikel 1 Definities

In dit reglement zijn de definities zoals omschreven in artikel 2 van de statuten en artikel 1 van de pensioenreglementen van het fonds van toepassing. Voorts wordt verstaan onder:

- *Bureau*: orgaan van het fonds dat is belast met de administratie van het fonds;
- *DB*: dagelijks bestuur van het fonds;
- *Klager*: de belanghebbende bij het fonds die een klacht heeft in de zin van dit reglement;
- *Reglement*: Reglement Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds Medewerkers Apotheken.

Artikel 2 Toepasselijkheid reglement

1. Belanghebbenden bij het fonds kunnen een klacht indienen bij het fonds.
2. Onder klacht in de zin van dit reglement wordt verstaan een klacht over de wijze van uitvoering van de taken door het fonds.

Artikel 3 Behandeling van de klacht door het bureau

1. Klager dient de klacht schriftelijk in bij het bureau, uiterlijk zes maanden nadat de uitvoeringshandeling waarop de klacht betrekking heeft kenbaar is geworden voor klager.
2. De schriftelijke klacht bevat in ieder geval:
 - a. de naam en het adres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de uitvoeringshandeling van het fonds waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
3. Het bureau bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan klager, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. Deze ontvangstbevestiging bevat tevens informatie over de verwachte termijn van afhandeling door het bureau.
4. De klacht wordt in beginsel binnen twee maanden na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het bureau dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt bepaald.
5. Klager wordt door het bureau in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien het bureau dit noodzakelijk acht voor een juiste afhandeling van de klacht.
6. De beslissing op de klacht dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat in ieder geval een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
7. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld. Daarbij wordt tevens melding gemaakt van de in artikel 4 van dit reglement genoemde mogelijkheid bezwaar aan te tekenen bij het DB.

Artikel 4 Bezwaar bij het dagelijks bestuur

1. Indien klager zich niet kan verenigen met de beslissing van het bureau, heeft klager het recht om bezwaar aan te tekenen bij het DB.
2. Het bezwaar dient schriftelijk te worden ingediend binnen twee maanden na dagtekening van de beslissing van het bureau.
3. De schriftelijke klacht bevat in ieder geval:
 - a. de naam en het adres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de uitvoeringshandeling van het fonds waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht;
 - e. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing van het bureau op de klacht niet in stand kan blijven.
4. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt nader toe te lichten, indien het DB dit nodig acht voor de juiste afhandeling van het bezwaar.
5. Het bezwaar wordt binnen een redelijke termijn afgehandeld.
6. De beslissing op bezwaar wordt schriftelijk aan klager meegedeeld. Daarbij wordt tevens melding gemaakt van de in artikel 5 van dit reglement genoemde mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 5 Beroep bij de Ombudsman Pensioenen

1. Indien het DB het bezwaar van klager ongegrond verklaart, kan klager de klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen.
2. De Ombudsman Pensioenen handelt de klacht af overeenkomstig het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen.
3. Het fonds acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het fonds oplegt, tenzij het bestuur van het fonds van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
4. Het bestuur van het fonds acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman Pensioenen gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat er gebruik is gemaakt van de in dit reglement omschreven procedure.

Artikel 6 Nadere voorwaarden

Indien op grond van artikel 4 of 5 wordt beslist in een voor klager gunstige zin, dan kunnen daaraan nadere voorwaarden worden verbonden door het bestuur van het fonds.

Artikel 7 Vertrouwelijkheid

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 8 Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van het bestuur van het fonds.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2008.