

KLACHTENPROCEDURE

**STICHTING BEDRIJFSTAKPENSIOENFONDS VOOR DE INFORMATIE-, COMMUNICATIE- EN
KANTOORTECHNOLOGIEBRANCHE (ICK)**

1. Klacht

1. Een klacht is iedere vorm van ontevredenheid van de (gewezen) deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, pensioengerechtigden en werkgevers met betrekking tot de uitvoering van het pensioenreglement waarbij het kan gaan om de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de (gewezen) deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, pensioengerechtigden en werkgevers als onjuist worden ervaren. De uiting van ontevredenheid kan niet als een geschil in de zin van het reglement geschillenprocedure worden gekwalificeerd.
2. De deelnemer of andere belanghebbende zoals genoemd in het vorige lid, moet de klacht schriftelijk indienen bij de administrateur. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd en wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken.

2. Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. 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.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien dagen na de dag van ontvangst 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.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. 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.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. 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.
- h. 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.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

3. Beroep op het bestuur

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of mondeling verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen, in welk geval de commissie van beroep zoals benoemd in het Reglement Geschillenprocedure bevoegd is een oordeel te vellen namens het bestuur.

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. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van dit reglement.
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
 - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
- e. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
- f. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen onder overlegging van het uitgebrachte advies.

5. Vaststelling en wijziging van het reglement

1. Het reglement klachtenprocedure wordt vastgesteld door het bestuur, nadat het verantwoordingsorgaan en de deelnemersraad advies over het beoogde reglement hebben uitgebracht.
2. Het reglement kan worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan en de deelnemersraad advies hebben uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

6. Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2008 en is laatstelijk gewijzigd op 9 februari 2010.