

Klachtenreglement

Artikel 1 Algemeen

1. Ter regeling van de behandeling van klachten stelt het bestuur een klachtenreglement vast en stelt een klachtencommissie in.
2. Een ieder die bij de klachtenprocedure is betrokken kan zich tijdens de procedure voor eigen rekening laten bijstaan door een derde.
3. De uitvoering van het klachtenreglement geschiedt met inachtneming van de statuten en reglementen van het fonds.

Artikel 2 Begripsbepalingen

1. Onder een klacht wordt verstaan: iedere op schrift gestelde, aan Bpf AVH gerichte uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening of het nalaten van enige vorm van dienstverlening, die door de klager als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren.
2. Niet als klacht wordt beschouwd: een geschil of bezwaar met betrekking tot de toepassing en uitvoering van het bepaalde in de statuten en reglementen dan wel van de nadere regelingen en overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn en waarvoor een afzonderlijke geschillenprocedure geldt.
3. Een klacht kan worden ingediend door deelnemers, gewezen deelnemers, aspirant-deelnemers, werkgevers en pensioengerechtigden zoals bedoeld in de statuten en reglementen van Bpf AVH.
4. Een klacht is alleen ontvankelijk indien is voldaan aan de volgende cumulatieve voorwaarden:
 - er is sprake van een klacht in de zin van lid 1 van dit artikel;
 - de klacht is op schrift gesteld;
 - de indiener van de klacht behoort tot de kring van personen zoals omschreven in lid 3 van dit artikel;
 - de klacht is bij Bpf AVH ingediend op of na 1 april 2007;
 - de betreffende klacht van de betrokken indiener is niet eerder bij Bpf AVH in behandeling geweest.

Artikel 3 Behandeling door administratie en directeur

1. Klachten kunt u richten aan het hoofd van de administratie. Klachten die betrekking hebben op de directie kunt u richten aan het dagelijks bestuur van het fonds.
2. De klager ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en een schriftelijk exemplaar van het klachtenreglement.
3. De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie. In bijzondere omstandigheden kan van deze termijn worden afgeweken; de klager wordt hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld met opgaaf van redenen.
4. Indien de klager het niet eens is met de inhoud van de in lid 3 bedoelde reactie, heeft hij gedurende vier weken na ontvangst van de reactie de gelegenheid om bezwaar aan te tekenen bij de klachtencommissie.

Artikel 4 Behandeling door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit twee bestuursleden en twee plaatsvervangend leden die door het bestuur uit zijn midden worden aangewezen, alsmede een lid en een plaatsvervangend lid die door de deelnemersraad uit zijn midden wordt aangewezen.
2. De klachtencommissie wijst uit zijn midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter aan.
3. Indien de klager het niet eens is met de inhoud van een beslissing zoals bedoeld in artikel 3 lid 5 of lid 6, dan kan hij binnen vier weken na ontvangst van de beslissing een klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. De directie stelt de klachtencommissie de beslissing zoals bedoeld in artikel 3 lid 5 of 6 onverwijld ter hand.
5. De klachtencommissie zendt de klager binnen twee weken een ontvangstbevestiging en zal de klacht binnen zes weken na ontvangst behandelen. In bijzondere omstandigheden kan de commissie van deze termijn afwijken. De commissie stelt de klager hiervan binnen zes weken op de hoogte onder opgaaf van redenen.
6. De commissie stelt klager, directie en betrokken medewerkers in de gelegenheid om gehoord te worden.
7. De commissie brengt de klager binnen twee weken na de behandeling van de klacht op de hoogte van haar uitspraak.
8. De commissie vermeldt in haar uitspraak tenminste:
 - een weergave van de klacht;
 - de samenstelling van de commissie;
 - of de klacht ontvankelijk is;
 - de argumenten/visie/mening van de klager;
 - de argumenten/visie/mening van de beklaagde;
 - de motieven die aan haar beslissing ten grondslag liggen;
 - de mogelijkheid om de klacht te laten behandelen door de Ombudsman Pensioenen;
 - de datum van de uitspraak.

Artikel 5 Bezwaar tegen uitspraak van de klachtencommissie

Indien de klager ontevreden is over de uitspraak van de klachtencommissie kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag.

Schematisch overzicht klachtenprocedure

