

REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

STICHTING BEDRIJFSTAKPENSIOENFONDS VOOR HET FILM- EN BIOSCOOPBEDRIJF

INLEIDENDE BEPALINGEN

Artikel 1

Begripsbepalingen

De begripsomschrijvingen zoals vermeld in de statuten en de pensioenreglementen zijn ook op dit reglement van toepassing. Verder wordt in dit reglement verstaan onder:

klacht: iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of andere belanghebbende als onjuist wordt ervaren;

geschil: een verschil van mening tussen een deelnemer of een andere belanghebbende en het bestuur over de interpretatie van de pensioenregelingen en afspraken van het fonds.

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 2

Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van de pensioenregeling van het fonds. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het fonds binnen vier weken nadat het feit waartegen de klacht zich richt, zich heeft voorgedaan. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Artikel 3

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 vijf 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 werkdagen 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 schriftelijk heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 4

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. 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 is.

Artikel 5

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 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.

GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 6

Geschillenregeling

De geschillenregeling is uitsluitend van toepassing op de beslissingen van het fonds op grond van het verplichtstellingsbesluit, de statuten en de pensioenreglementen van het fonds. Geschillen worden afgehandeld door het bestuur.

Artikel 7

Aanhangig maken van een geschil

1. De partij die het geschil aanhangig wil maken dient een door of namens hem ondertekend beroepschrift in bij het bestuur van het fonds.

Het beroepschrift moet bevatten:

- a. de naam en het adres van de partij die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
 - b. een dagtekening;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waarover het geschil gaat;
 - d. de motieven op grond waarvan het bestuursbesluit door de partij die het geschil aanhangig maakt onjuist wordt geacht.
2. Het beroepschrift moet worden ingediend binnen een termijn van vier weken nadat het betreffende bestuursbesluit schriftelijk ter kennis is gebracht van de partij die het geschil aanhangig maakt. Het bestuur kan in bijzondere gevallen deze termijn verlengen.

Artikel 8

Behandeling van het geschil

- a. Binnen 10 werkdagen nadat het beroepschrift is ontvangen verstuurt de administrateur namens het bestuur een ontvangstbericht aan degene die het beroepschrift heeft ingediend. In dit bericht doet zij tevens mededeling over de wijze waarop het beroepschrift zal worden behandeld.
- b. Het bestuur besluit zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na verzending van het ontvangstbericht ten aanzien van het beroepschrift.
- c. Het bestuur kan het besluit ten hoogste twee maal voor dezelfde termijn uitstellen. Indien er onvoldoende gegevens zijn, kan het bestuur de in artikel 22 van de statuten bedoelde administrateur, dan wel degene die het beroepschrift heeft ingediend, verzoeken om nadere informatie.
- d. Alvorens een uitspraak te doen kan het bestuur indien zij hiertoe redenen aanwezig acht, degene die het beroepschrift heeft ingediend in de gelegenheid stellen om het geschil nader toe te lichten, schriftelijke dan wel mondeling.

Artikel 9

Beslissing van het bestuur

Het bestuur zal na de ontvangst het beroepschrift in behandeling nemen en opnieuw een beslissing nemen.

De inhoud van de beslissing kan inhouden:

- a. dat het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
- b. dat het bestuursbesluit wordt vernietigd.

Indien het bestuursbesluit wordt vernietigd, zal het bestuur een nieuw besluit nemen. Het bestuur verstrekt vervolgens binnen tien dagen een schriftelijke en deugdelijke gemotiveerde beslissing en verstrekt deze aan degene die het beroepschrift heeft ingediend.

Artikel 10

Beroep op de burgerlijke rechter

Indien het bestuur de beslissing al dan niet op dezelfde gronden bevestigd, heeft degene die het beroepschrift heeft ingediend het recht om in beroep te gaan bij de burgerlijke rechter.

Artikel 11

Vaststelling en wijziging van het reglement

1. Het reglement van de klachten- en geschillenregeling wordt vastgesteld door het bestuur, nadat het verantwoordingsorgaan zijn advies over het beoogde reglement heeft uitgebracht.
2. Het reglement kan worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 12

Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2007.