

PROCEDURE VOOR KLACHTENBEHANDELING

Afdeling I – Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **VKAG:** Voorzorgskas voor advocaten, gerechtsdeurwaarders en andere zelfstandigen OFP is een instelling opgericht onder de rechtsvorm van een Organisme voor de Financiering van Pensioenen en biedt een aanvullende pensioen voor zelfstandige.
- **Belanghebbende:** de persoon die uit hoofde van de statuten van en/of het pensioenreglement beheerd door de VKAG rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens de VKAG. Deze persoon kan een actieve, een passieve, een invalide, een gepensioneerde deelnemer of een rechthebbende zijn.
- **Geschil:** geschil tussen de VKAG en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten van en de reglementen beheerd door de VKAG zijn toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens de VKAG is geschaad.
- **Klacht:** een verklaring door de belanghebbende dat hij zich op incorrecte wijze door de VKAG bejegend acht.
- **Orgaan voor klachtenbehandeling:** het Directiecomité
- **Orgaan voor geschillenbehandeling:** de Raad van Bestuur

Afdeling II – Klachtenprocedure

Artikel 2 – Ontvankelijkheid van de klacht

De klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen opdat deze als ontvankelijk zou beschouwd worden:

- De klacht mag niet anoniem zijn;
- De klacht is niet ontvankelijk indien er een gerechtelijke procedure of andere procedure specifiek voor deze klacht is voorzien;
- De klacht mag niet gaan over een klacht die in behandeling is of die reeds behandeld werd en waarvoor reeds een definitieve uitspraak is;
- De klacht moet betrekking hebben op feiten die niet langer dan 3 maanden geleden hebben plaats gevonden:
 - Indien de klacht over een éénmalig feit gaat, is de klacht ontvankelijk indien ze is ingediend binnen 3 maanden nadat het feit waarop de klacht is gericht zich heeft voorgedaan;
 - Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.

Artikel 3 – Indienen van de klacht

Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot het orgaan voor klachtenbehandeling te wenden met een klacht. Hiertoe vult hij het bijgevoegde klachtenformulier in en stuurt het aangetekend op.

In dit klachtenformulier geeft de belanghebbende een omschrijving van de klacht en alle relevante informatie over deze klacht. Dit kan onder andere inhouden: waar, wanneer, waarom de belanghebbende zich op incorrecte wijze bejegend acht, wat er precies is gebeurd, eventueel wat er reeds aan gedaan is, enzovoort. Documenten ter staving van de klacht dienen erbij gevoegd te worden.

Artikel 4 – Registratie en melding van de klacht

De klacht wordt geregistreerd door het orgaan voor klachtenbehandeling van de VKAG.

De belanghebbende krijgt binnen twee weken na ontvangst van het aangetekend schrijven een ontvangstmelding toegestuurd.

Artikel 5 – Ontvankelijkheidsonderzoek

Het orgaan voor klachtenbehandeling onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht op de eerste eerstvolgende vergadering van het Directiecomité te rekenen vanaf de datum van ontvangst van het aangetekend schrijven.

De belanghebbende wordt hierover schriftelijk geïnformeerd door het orgaan voor klachtenbehandeling. Indien het ontvankelijkheidsonderzoek niet is afgerond op de eerstvolgende van het Directiecomité wordt de belanghebbende samen met een nieuw voorgestelde timing hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Een klacht is ontvankelijk indien ze beantwoordt aan de definitie en aan de voorwaarden gesteld in artikel 2.

Indien de klacht ontvankelijk is bevonden, wordt de belanghebbende schriftelijk ingelicht over de volgende stappen in het proces en de verwachte timing voor de behandeling van de klacht.

In geval de klacht onontvankelijk wordt verklaard, wordt de motivatie voor deze verklaring schriftelijk bevestigd.

Artikel 6 – Onderzoek van de klacht

De behandeling van de klacht gebeurt vertrouwelijk. Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, heeft geheimhoudingsplicht.

Het orgaan voor klachtenbehandeling is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient ze het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. De belanghebbende krijgt schriftelijk of mondeling de gelegenheid de klacht toe te lichten.

Desgevraagd stelt het orgaan voor klachtenbehandeling de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord op de zetel en een datum die gezamenlijk wordt overeengekomen.

Het onderzoek van de klacht dient binnen een redelijke termijn afgerond te worden. Deze termijn kan de zes maanden niet overschrijden en begint te lopen vanaf de datum van de schriftelijke melding omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.

Artikel 7 – Oordeel

Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten en na het horen van de belanghebbende, met een maximum termijn van zes maanden zoals hierboven omschreven, brengt het orgaan voor klachtenbehandeling zijn oordeel binnen één maand nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen.

In het geval dat de belanghebbende niet akkoord gaat met het gevelde oordeel, kan hij gebruik maken van de procedure tot het beslechten van een geschil zoals hieronder beschreven.

Afdeling III – Geschil

Artikel 8 – Geschil

Indien er een geschil is gerezen tussen de VKAG en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en/of reglementen van de instelling voor bedrijfspensioenvoorziening zijn toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens de VKAG is geschaad, is de VKAG gehouden haar standpunt op verzoek van de belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen.

Hiertoe dient de belanghebbende een verzoek via een aangetekend schrijven in te dienen bij het orgaan voor geschillenbehandeling.

Artikel 9 – Registratie en melding van het geschil

De belanghebbende richt een per post aangetekend verzoek aan het orgaan voor geschillenbehandeling. Deze laatste stuurt de belanghebbende een ontvangstmelding binnen de twee weken na de ontvangst van het aangetekend schrijven.

Artikel 10 – Procedure behandeling geschil

Het orgaan voor geschillenbehandeling is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.

Desgevraagd stelt het orgaan voor geschillenbehandeling de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende bijeenkomst van het orgaan voor geschillenbehandeling of, indien het spoedeisend karakter van het geschil dit vergt, tijdens een extra vergadering.

Het onderzoek van het geschil dient binnen een redelijke termijn afgerond te worden. Deze termijn kan de zes maanden niet overschrijden en begint te lopen vanaf de datum van ontvangstmelding.

Artikel 11 - Oordeel

Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten en na het horen van de belanghebbende, met een maximum termijn van zes maanden zoals hierboven omschreven, brengt het orgaan voor geschillenbehandeling de belanghebbende schriftelijk op de hoogte van haar reactie binnen één maand nadat dit tot stand gekomen is. Het orgaan voor geschillenbehandeling doet zijn beslissing vergezeld gaan van de mogelijkheid het geschil aanhangig te maken bij de bevoegde rechtbank.