Vlaams
Pensioenfonds

Organisme voor de financiering van pensioenen
Havenlaan 88 bus 32 – 1000 Brussel
KBO 0715 774 777
FSMA identificatienr 50623

NOTA INZAKE DE PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. INLEIDING

Overeenkomstig de Circulaire van de FSMA van 23 mei 2007 en Titel II, hoofdstuk 5 van het Vlaams Bestuursdecreet van 7 december 2018, heeft de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds deze procedure voor de behandeling van klachten uitgewerkt

De bijdragende ondernemingen, de aangeslotenen en begunstigden worden regelmatig ingelicht over het bestaan van de procedure voor de behandeling van klachten en van het feit dat zij deze procedure op eenvoudig verzoek kunnen ontvangen

2. WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

- Elke aangeslotene of begunstigde van de publieke pensioentoezegging(en) beheerd door het Vlaams Pensioenfonds kan een klacht indienen wanneer
    - hij het niet eens is met een beslissing, een document of een handeling van het Vlaams Pensioenfonds of van zijn werkgever met betrekking tot de publieke pensioentoezegging beheerd door het Vlaams Pensioenfonds en die hem aanbelangt,
    - een beslissing, een document of een handeling die hem aanbelangt zou moeten genomen of gesteld zijn geweest door het Vlaams Pensioenfonds of zijn werkgever in het kader van de publieke pensioentoezegging beheerd door het Vlaams Pensioenfonds en dit is niet gebeurd
- Elke persoon waarvan de klacht betrekking heeft op het feit dat hij zou moeten worden beschouwd als aangeslotene of begunstigde van de publieke pensioentoezegging beheerd door het Vlaams Pensioenfonds, kan eveneens klacht indienen
- Elke bijdragende onderneming van het Vlaams Pensioenfonds kan eveneens een klacht indienen wanneer zij het niet eens is met een beslissing of een handeling (of de afwezigheid van een beslissing/handeling) van het Vlaams Pensioenfonds die haar aanbelangt
- Ten slotte kan eenieder die hiervoor een belang heeft een klacht indienen over een handeling die het Vlaams Pensioenfonds heeft verricht of over de werking van het Vlaams Pensioenfonds

De klacht kan eveneens door een lasthebber of een advocaat van de aangeslotene, begunstigde, de bijdragende onderneming of de belanghebbende worden ingediend In geval van een lastgeving, moet deze schriftelijk zijn en bij de klacht gevoegd worden

3. KENMERKEN VAN EEN KLACHT

De loutere vraag om informatie wordt niet als een klacht beschouwd

Een klacht kan kosteloos ingediend worden

4. HOE MOET DE KLACHT INGEDIEND WORDEN?

De klacht moet mondeling of schriftelijk ingediend worden Onder schriftelijk wordt verstaan per brief, per e-mail of, in voorkomend geval, per webformulier Indien zij schriftelijk wordt ingediend, moet zij gedateerd en ondertekend worden door middel van het bijgaande klachtenformulier Deze wordt gericht aan

- mevrouw Karin Behaegel, klachtencoordinator bij het Agentschap Overheidspersoneel, verantwoordelijk voor het opvolgen van klachten van het Vlaams Pensioenfonds, hierna de klachtencoordinator genoemd,

- Agentschap Overheidspersoneel
  t a v mevrouw Karin Behaegel
  klachtencoordinator
  Havenlaan 88 bus 50
  1000 Brussel

- karin behaegel@vlaanderen be
  tel 02 553 59 38
  mobiel 0499 94 44 09

De klacht moet de gegevens van de klager bevatten, moet een omschrijving bevatten van de feiten waartegen zij is gericht en moet voldoende gemotiveerd zijn Indien deze een bepaalde beslissing of een bepaald document betreft, dient deze als bijlage bij de klacht te worden gevoegd

Elke klacht moet binnen een termijn van 1 jaar na de mededeling van de betwiste beslissing of het ontvangen van het betwiste document worden ingediend

Dezelfde termijn is toepasselijk wanneer de klacht betrekking heeft op een beslissing die niet werd genomen of een document dat niet werd verstuurd In dat geval vangt de termijn aan op de datum waarop deze handeling, dit document of deze beslissing zou moeten zijn respectievelijk gesteld, verstuurd of genomen

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

5. ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

De klacht zal als onontvankelijk beschouwd worden indien

- de klager geen belang kan aantonen,
- de klacht kennelijk ongegrond is,
- de klacht kennelijk onredelijk is,
- de klacht betrekking heeft op feiten
    - waarover de klager eerder een klacht had ingediend die reeds conform deze klachtenprocedure werd behandeld,
    - die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
    - waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is

Indien de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd, zal de klager hiervan binnen 10 kalenderdagen na het indienen van de klacht op de hoogte van gebracht worden door de klachtencoordinator De beslissing om een klacht niet te behandelen wordt gemotiveerd

6. BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klacht wordt behandeld door de hierboven genoemde klachtencoordinator

De klachtencoordinator bevestigt binnen de 10 kalenderdagen de ontvangst van de klacht en stuurt een kopie ervan aan de voorzitter van de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds

De indiening van de klacht geldt als toestemming voor de klachtencoordinator en het Vlaams Pensioenfonds om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van de klager en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij de betrokken(en) tegen wie de klacht is gericht, tenzij de klager zich daartegen verzet

De klachtencoordinator behandelt de klacht in alle vertrouwelijkheid en onpartijdigheid Hij onderzoekt deze grondig en houdt daarbij rekening met de toepasselijke wetgeving en regelgeving, alsook het pensioenreglement van de publieke pensioentoezegging en eventuele andere documenten van het Vlaams Pensioenfonds

De klachtencoordinator beoordeelt of het aangewezen is om de bemiddeling te organiseren tussen de klager en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtencoordinator als bemiddelaar optreedt

Hij kan alle informatie die hij nuttig acht opvragen aan de klager of deze verzoeken zijn klacht nader toe te lichten, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling

Het Vlaams Pensioenfonds, de leden van zijn operationele organen, alsook de dienstverleners en de bijdragende onderneming zijn gehouden om mee te werken en om de gevraagde informatie waarover zij beschikken te verstrekken en dit binnen de termijn van 10 kalenderdagen nadat zij op de hoogte werden gebracht van de klacht In geval van niet-naleving van deze termijn zal de klachtencoordinator de voorzitter van de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds hiervan op de hoogte brengen

De klachtencoordinator behandelt de klacht binnen een redelijke termijn Deze termijn mag niet langer zijn dan 45 kalenderdagen en begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de klacht De termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmaal verlengd worden tot maximaal 90 kalenderdagen na ontvangst van de klacht In dit geval worden de partijen schriftelijk geinformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, vooraleer de initiele termijn van 45 kalenderdagen verstreken is

7. VERSLAG VAN DE KLACHTENCOÖRDINATOR

Na onderzoek van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht en, desgevallend, na het horen van de klager stelt de klachtencoordinator een schriftelijk verslag op omtrent de klacht

Dit verslag moet gemotiveerd zijn en duidelijk aangeven waarom de klacht al dan niet gegrond is Het verslag kan ook eventuele aanbevelingen bevatten

Dit verslag wordt door de klachtencoordinator overgemaakt aan de klager evenals aan de voorzitter van de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds

Indien de klachtencoordinator meent dat de klacht gegrond is, kan de voorzitter van de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds beslissen om deze te bespreken op de raad van bestuur van het Vlaams Pensioenfonds

De voorzitter van de raad van bestuur zal de beslissing van het Vlaams Pensioenfonds met betrekking tot het verslag meedelen aan de klager en aan de klachtencoordinator

De klachtencoordinator deelt jaarlijks aan de raad van bestuur mee of er klachten werden ingediend en wat het gevolg is dat daaraan werd gegeven

Alle geldig ingediende klachten en de door de klachtencoordinator verstrekte adviezen worden door de klachtencoordinator bijgehouden in een daartoe bestemd register Dit register wordt ter beschikking gesteld van de compliance functie

Een kopie daarvan kan op schriftelijk verzoek worden verkregen door de leden van de raad van bestuur en de FSMA. Voor zover zij een belang aantonen kunnen ook de andere toezichtsorganen van het Vlaams Pensioenfonds een kopie opvragen.

8. ROL VLAAMSE OMBUDSDIENST

De klager kan een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst in overeenstemming met het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van een Vlaamse Ombudsdienst:

- tegen de beslissing van de klachtencoördinator waarbij de klacht onontvankelijk wordt bevonden;
- indien de klachtencoördinator de klacht niet behandeld binnen de daartoe voorziene termijn;
- indien de klager oordeelt dat de behandeling van zijn klacht onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

De mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst geldt niet voor klachten die betrekking hebben op de beroepsethiek, als er een beroepsorde of een beroepsinstituut werd opgericht dat aangewezen werd om deze klachten te behandelen.

Het Vlaams Pensioenfonds brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse Ombudsdienst over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten.

***

Goedgekeurd door de raad van bestuur op 18 februari 2019.

Walter LEIJS
voorzitter

Pieter DE CUYPER
bestuurder

BIJLAGE: KLACHTENFORMULIER

1. WERKWIJZE

U kunt dit klachtenformulier invullen indien u een beslissing wenst te betwisten die door het Vlaams Pensioenfonds of door uw werkgever werd goedgekeurd of indien zij (of een van hen) geen beslissing hebben genomen die u aanbelangt en die zij hadden moeten nemen

Dit formulier moet volledig en duidelijk ingevuld, gedateerd en ondertekend worden overgemaakt aan de hierna vermelde klachtencoordinator

Agentschap Overheidspersoneel
t a v mevrouw Karin Behaegel
klachtencoordinator
Havenlaan 88 bus 50
1000 Brussel
email karin behaegel@vlaanderen be

Indien u een **aangeslotene** bij het pensioenplan, een **gepensioneerde** of een belanghebbende bent, dient u uw persoonlijke gegevens onder punt 2 in te vullen en verder punt 5 (omschrijving van de klacht) te vervolledigen

Indien u een **rechthebbende** bent van de aangeslotene of de gepensioneerde (bijvoorbeeld, zijn (haar) echtgeno(o)t(e), zijn (haar) samenwonende partner of zijn (haar) kind), dient u onder punt 2 de persoonlijke gegevens van de aangeslotene of de gepensioneerde in te vullen en vervolgens de informatie gevraagd onder de punten 3 en 5 (omschrijving van de klacht) in te vullen

Indien u een **vertegenwoordiger** bent van de aangeslotene, de gepensioneerde of de rechthebbende, dient u onder punt 2 de persoonlijke gegevens van de aangeslotene of de gepensioneerde in te vullen en vervolgens de informatie onder de punten 3 (enkel indien u vertegenwoordiger bent van de rechthebbende), 4 en 5 (omschrijving van de klacht) in te vullen

2. INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE AANGESLOTENE OF DE GEPENSIONEERDE

Naam en voornaam van de aangeslotene / de gepensioneerde / belanghebbende[1]

_____

Geboortedatum _____/_____/_____

Adres _____

_____

Telefoonnummer _____

Emailadres _____

Werkgever _____

3. INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE RECHTHEBBENDE VAN DE AANGESLOTENE/GEPENSIONEERDE

Naam en voornaam van de rechthebbende

_____

Geboortedatum _____/_____/_____

Adres _____

_____

Telefoonnummer _____

Emailadres _____

Band met de aangeslotene / de gepensioneerde

_____

4. INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE VERTEGENWOORDIGER VAN DE AANGESLOTENE/GEPENSIONEERDE/RECHTHEBBENDE

Naam en voornaam van de vertegenwoordiger

_____

Hoedanigheid lasthebber – advocaat[2]

Adres _____

_____

Telefoonnummer _____

Faxnummer _____

_____

[1] Aanduiden of u aangeslotene, gepensioneerde of belanghebbende bent
[2] Aanduiden of u lasthebber of advocaat bent

Emailadres _____

5. UW KLACHT

Hieronder kunt u uw klacht omschrijven Wees daarbij duidelijk en geef aan waarom u een klacht indient

Gelieve, desgevallend, ook een kopie toe te voegen van de door u betwiste beslissing en/of van elk ander document dat u nuttig lijkt voor de behandeling van uw klacht

In geval de klacht wordt ingediend door een lasthebber, moet de lastgeving schriftelijk, gedateerd en ondertekend bij de klacht worden gevoegd Deze lastgeving moet de naam, de hoedanigheid en de coordinaten van de lasthebber bevatten

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Datum + Naam en handtekening