



PCN

Klachtenreglement 2025

Versie 1.0

23 september 2025

Versiebeheer			
Versie	Omschrijving	Eigenaar	Datum
1.0	Klachtenreglement 2025	Bestuur PCN	September 2025

1 Inleiding

Stichting Pensioenfonds Caribisch Nederland (hierna: het Fonds) doet zijn uiterste best om de beste dienstverlening te bieden. Het kan echter gebeuren dat een (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde, andere aanspraakgerechtigde of aangesloten werkgever ontevreden is. In dat geval kunnen zij een klacht indienen bij het Fonds.

In dit klachtenreglement is opgenomen hoe een Klacht bij het Fonds kan worden ingediend en hoe het Fonds deze in behandeling neemt. Indien de belanghebbende het niet eens is met de afhandeling van de Klacht, is in deze regeling ook opgenomen wat de eventuele vervolgstappen zijn.

2 Begripsbepaling

Fonds	Stichting Pensioenfonds Caribisch Nederland (PCN).
Geëscaleerde klacht	Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost, kan de belanghebbende een geëscaleerde klacht indienen bij het bestuur.
Klacht	Iedere uiting van ontevredenheid van een belanghebbende gericht aan PCN, wordt beschouwd als een klacht.
Klager	Onder Klager wordt verstaan: • een actieve deelnemer (bouwt pensioen op bij PCN), • een gewezen deelnemer (bouwde pensioen op bij PCN en heeft nog een premievrije aanspraak), • een andere aanspraakgerechtigde (verwacht in de toekomst een pensioenuitkering van PCN), • een pensioengerechtigde (ontvangt een pensioenuitkering van PCN); • een bij het pensioenfonds aangesloten werkgever (heeft werknemers in dienst die bij PCN pensioen opbouwen).

En heeft een (geëscaleerde) klacht ingediend bij het Fonds.

Uitvoeringsorganisatie De organisatie die de administratie van het fonds verzorgt.

3 Een klacht indienen bij PCN

3.1 De Klager dient een zo duidelijk en volledig mogelijk omschreven Klacht in bij het Fonds en vermeldt daarbij diens contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres).

3.2 De klacht kan op verschillende manieren bij het Fonds worden ingediend:

- Telefonisch: 717-0984
- Per e-mail: info-bonaire@pensioenfonds-cn.com
- Per post: Kaya General Carlos Manuel Piar 5, Kralendijk, Bonaire

4 De behandeling van een Klacht

4.1 De behandelaar van de Klacht is een medewerker van de Uitvoeringsorganisatie.

4.2 De Uitvoeringsorganisatie bevestigt per e-mail of per post binnen twee weken de ontvangst van de klacht. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en bij wie de Klager terecht kan met vragen.

4.3 Als aanvullende informatie van de Klager nodig is, verzoekt de Uitvoeringsorganisatie de Klager om deze informatie toe te sturen.

5 De reactie op een Klacht

5.1 De Uitvoeringsorganisatie streeft ernaar de Klacht binnen drie weken na ontvangst af te handelen. Deze periode kan uitlopen als aanvullende informatie bij Klager is opgevraagd of wanneer het verrichten van nader onderzoek vereist is. De Uitvoeringsorganisatie stelt Klager op de hoogte als zij langer de tijd nodig heeft om de Klacht te behandelen.

5.2 De reactie op de Klacht wordt gemotiveerd.

5.3 De Uitvoeringsorganisatie stuurt een schriftelijke reactie aan Klager. Dit kan per e-mail of per post.

5.4 In de reactie op de Klacht wijst de Uitvoeringsorganisatie de Klager op de mogelijkheid om een Geëscaleerde Klacht in te dienen bij het bestuur van het Fonds.

6 Het indienen van een Geëscaleerde klacht bij PCN

6.1 Als Klager het niet eens is met de reactie op de Klacht, kan Klager binnen zes weken na ontvangst van de reactie een Geëscaleerde klacht indienen bij het bestuur van het Fonds.

6.2 Het indienen van een Geëscaleerde klacht kan:

- Per e-mail: info-bonaire@pensioenfonds-cn.com
- Per post: Kaya General Carlos Manuel Piar 5, Kralendijk, Bonaire

6.3 Klager geeft bij het indienen van de Geëscaleerde klacht een zo duidelijk en volledig mogelijke omschrijving waarom hij zich niet kan vinden in de reactie op de Klacht en vermeldt daarbij diens contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres).

6.4 Het bestuur bevestigt binnen twee weken de ontvangst van de Geëscaleerde klacht per e-mail of per post. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en bij wie de Klager terecht kan met vragen.

7 De reactie op een Geëscaleerde klacht

7.1 Het bestuur streeft ernaar om de Geëscaleerde klacht binnen zes weken na ontvangst af te handelen. Deze periode kan uitlopen als aanvullende informatie bij Klager is opgevraagd of wanneer het verrichten van nader onderzoek vereist is. Het bestuur stelt Klager op de hoogte als zij langer de tijd nodig heeft om de Klacht te behandelen.

7.2 Het bestuur motiveert zijn besluit op de Geëscaleerde klacht.

7.3 De reactie op de Geëscaleerde klacht wordt schriftelijk aan Klager medegedeeld. Dit kan per e-mail of per post.

7.4 In de reactie op de Geëscaleerde klacht wijst het bestuur Klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot de rechter als Klager het niet eens is met de reactie op de Geëscaleerde klacht.

8 Na de reactie op de Geëscaleerde klacht

8.1 Indien Klager het niet eens is met de beslissing op de geëscaleerde klacht, kan Klager zich wenden tot de rechter van het Gerecht in Eerste Aanleg van Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

9 Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van het Fonds.

10 Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement is vastgesteld door het bestuur van het Fonds op 17 juni 2025 en in werking getreden op 23 september 2025 na ingewonnen advies van het Advies- en Verantwoordingsorgaan.

Dit reglement kan uitsluitend worden gewijzigd bij besluit van het bestuur na ingewonnen advies van het Advies- en Verantwoordingsorgaan.