

KLACHTENREGLEMENT

SOCIAAL FONDS VOOR DE MAATSCHSPSVISSERIJ (SFM)

Inleiding

Het SFM streeft naar een dienstverlening van hoge kwaliteit voor de gewone leden en ledenverzekeringnemers gedurende arbeidsongeschiktheid. Mocht u niet tevreden zijn over de toepassing van de Statuten en Reglementen van het SFM en/of andere hiermee in verband staande besluiten, dan kunt u een klacht indienen. Wij luisteren vanzelfsprekend naar u en zoeken een passende oplossing. Hoe het SFM omgaat met klachten, staat in dit reglement beschreven.

Artikel 1 Definities

1.1 SFM:

Onderlinge arbeidsongeschiktheidsverzekeringen Sociaal Fonds voor de Maatschapsvisserij UA, hierna te noemen SFM.

1.2 Gewone leden:

de bij het SFM verzekerde opvarenden van bij het SFM aangemelde schepen welke de visserij uitoefenen op maatschapsovereenkomst, hierna te noemen lid.

1.3 Ledenverzekeringnemers:

de natuurlijke of rechtspersonen die beschikken over de besomming van een als zodanig bij het SFM geregistreerd vissersvaartuig, hierna te noemen lid.

1.4 Klacht:

elke uiting door een lid van ontevredenheid inzake de toepassing van Statuten en Reglementen dan wel hiermee verband houdende of hieruit voortvloeiende besluiten van het SFM.

Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 De klacht kan door het lid worden ingediend bij het SFM. Het lid kan worden vertegenwoordigd door een wettelijk of gemachtigd vertegenwoordiger. Indien een klacht voor een lid is ingediend door een wettelijk of gemachtigd vertegenwoordiger, dient een afschrift te worden overgelegd waaruit diens bevoegdheid daartoe blijkt. Mededelingen die op grond van dit klachtenreglement aan of door het lid gedaan moeten worden, zullen daarna worden gedaan door of aan deze wettelijk of gemachtigde vertegenwoordiger.
- 2.2 Het SFM neemt alleen een klacht in behandeling van een lid als omschreven in artikel 1.2 en 1.3 van dit klachtenreglement.
- 2.3 De klacht moet bevatten:
- de naam en adres van het lid;
 - de contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) van het lid;
 - de geboortedatum van het lid;
 - een dagtekening;
 - een uiteenzetting van de klacht;
 - alle relevante stukken die de klacht onderbouwen.
- 2.4 De klacht moet worden ingediend binnen een termijn van twaalf maanden nadat het schriftelijke besluit, de uitvoeringshandeling of de situatie, waarop de klacht betrekking

heeft, kenbaar is voor het lid. Klachten die na ommekomst van deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

- 2.5 Het SFM behandelt geen klacht:
- a. die betrekking heeft op een reeds bij de burgerlijke rechter aanhangig geschil;
 - b. waarover de burgerlijke rechter reeds heeft geoordeeld;
 - c. die de in dit reglement omschreven procedure eerder heeft doorlopen.

Artikel 3 Behandeling klacht

- 3.1 Het SFM verzendt binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan het lid.
- 3.2 Een inhoudelijke reactie vindt zo spoedig mogelijk plaats maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na ontvangst van de klacht.
- 3.3 Het SFM kan na de in 3.2 genoemde termijn ook eerst om nadere stukken en/of informatie verzoeken bij het lid en een inhoudelijk standpunt uitstellen. Een inhoudelijke reactie volgt dan binnen 6 weken na ontvangst van de gevraagde stukken en/of informatie. Indien de gevraagde stukken en/of informatie niet (binnen een in redelijkheid door het SFM te stellen termijn) worden verstrekt, dan mag het SFM daaruit de gevolgtrekking maken die zij geraden acht.
- 3.4 De in 3.2 en 3.3 genoemde termijn kan door het SFM zo nodig worden verlengd met 4 weken met opgave van redenen aan het lid voor de verlengde termijn.
- 3.5 Het SFM alsmede het lid zijn gerechtigd om, indien hiertoe aanleiding bestaat, bij de behandeling van de klacht externe deskundigen te raadplegen.
- 3.6 Indien het gestelde in 3.5 leidt tot overschrijding van de termijnen als genoemd in 3.2 tot en met 3.4, treden partijen met elkaar in overleg ter bepaling van een redelijke termijn.

Artikel 4 Besluit op klacht

- 4.1 Een besluit op een klacht wordt met redenen omkleed en is getekend door een daartoe statutair bevoegd medewerker van het SFM.
- 4.2 Het lid heeft de mogelijkheid om zich, indien hij zich niet kan verenigen met het door het SFM genomen besluit, te wenden tot de rechter.
- 4.3 Het SFM zal het bepaalde in 4.2 bij het besluit op de klacht aan het lid meedelen.

Artikel 5 Kosten

- 5.1 Aan het lid brengt het SFM voor de afhandeling van de klacht geen kosten in rekening.
- 5.2 De kosten voor externe, op initiatief door het SFM of het lid zelf, ingeroepen externe advisering of ondersteuning (zoals genoemd art. 3.5), komen voor rekening van de betrokken partij(en) die de externe advisering of ondersteuning heeft ingeschakeld.

Artikel 6 Klachtendossiers

- 6.1 De klachtenregistratie en de klachtendossiers worden gedurende 2 jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om de informatie/stukken langer te bewaren.
- 6.2 Na afloop van de in 6.1 genoemde termijn vindt geanonimiseerd bewaring plaats van de klacht, de daarbij verstrekte informatie en het besluit op de klacht.

- 6.3 Het SFM zal in het reguliere persoonsdossier van het lid geen aantekeningen plaatsen over de door het lid ingediende klachten en de afhandeling hiervan. De klachtgegevens worden bewaard in een separaat en centraal klachtendossier.

Zoetermeer, maart 2019