



KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Klachtenprocedure

1. Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van de pensioenregeling. De klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom wordt geklaagd.

2. 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 twee 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. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacy reglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- e. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- f. 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.
- g. 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.
- h. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

3. 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 tien werkdagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk de klacht aan het bestuur voor 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 had kunnen worden.

4. 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 als mondeling 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

Reglement voor de geschillencommissie

Begripsbepalingen

Artikel 1

De in de statuten en het pensioenreglement gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement.

Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie

Artikel 2

1. De geschillencommissie bestaat uit twee bestuursleden, en wordt ondersteund door het bestuurssecretariaat bij de administrateur.
2. Het bestuur benoemt de leden van de geschillencommissie, alsmede indien noodzakelijk voor ieder van de leden een plaatsvervanger. De leden en hun plaatsvervangers mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben.

Bevoegdheid van de geschillencommissie

Artikel 3

Met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement en dit reglement is de geschillencommissie bevoegd tot het geven van advies aan het bestuur over het doen van een uitspraak in geschillen tussen een aangesloten instelling, een deelnemer, een gewezen deelnemer, hun rechtverkriggende of een ander die naar het oordeel van de commissie rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen en het fonds inzake de besluiten van het bestuur, niet zijnde besluiten van algemene strekking.

Aanhangig maken van een geschil

Artikel 4

1. De partij die het geschil aanhangig wil maken dient een door of namens hem ondertekend beroepschrift in bij het bestuurssecretariaat.
2. 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.
3. Het beroepschrift moet worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat het betreffende bestuursbesluit schriftelijk ter kennis is gebracht van de partij die het geschil aanhangig maakt. De geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

Behandeling van het geschil

Artikel 5

1. Het bestuurssecretariaat zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan de leden van de geschillencommissie en het fonds.
2. Het fonds is verplicht een afschrift van het bestuursbesluit waartegen het beroepschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan het bestuurssecretariaat te zenden, hetgeen kan geschieden bij de toezending van het verweerschrift als bedoeld in het derde lid. De in dit lid bedoelde stukken worden door het bestuurssecretariaat zo spoedig mogelijk gezonden aan de leden van de geschillencommissie.
3. Het bestuur, of namens deze het bestuurssecretariaat is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij commissie. De leden van de geschillencommissie zijn bevoegd deze termijn te verlengen. Het bestuurssecretariaat zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de leden van de geschillencommissie en aan de partij die het geschil aanhangig maakte.
4. De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.

Artikel 6

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, doch uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift bepalen de leden het tijdstip en de plaats van de vergadering

waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het vierde lid van dit artikel.

2. De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.
3. Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.
4. De geschillencommissie is bevoegd om in naar haar eenparig oordeel eenvoudige geschillen uitspraak te doen op basis van de overgelegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt.

Artikel 7

1. De geschillencommissie bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.
2. De commissie hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het vierde lid van artikel 8 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht de geschillencommissie alle inlichtingen te verschaffen, die de commissie voor de behandeling van het geschil nodig acht.
4. Partijen kunnen ter vergadering zich door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de geschillencommissie zulks gewenst acht voor de beslissing van het geschil – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
5. Partijen zijn verplicht ten minste drie dagen voor de vergadering aan de bestuurssecretariaat en aan de tegenpartij schriftelijk mededeling te doen van de naam, de woonplaats en de hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen die zij willen doen horen. De geschillencommissie is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn te bekorten.
6. De geschillencommissie is bevoegd andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid op te roepen en te horen.
7. Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, die ter vergadering verschenen zijn.

Beslissing van de geschillencommissie

Artikel 8

1. De geschillencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
2. De commissie kan slechts een advies tot besluit geven aan het bestuur in een vergadering waarin beide leden of hun plaatsvervangers aanwezig zijn.
3. De commissie neemt haar beslissingen over de adviezen op basis van unanimititeit. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en door de leden van de geschillencommissie en het bestuurssecretariaat worden ondertekend.
4. Het bestuur neemt, horende het advies van de commissie, een (nieuw) besluit.
5. Het bestuurssecretariaat zendt een gewaarmerkt exemplaar van de uiteindelijke beslissing van het bestuur aan de partijen in het geschil.

Inhoud van de beslissing

Artikel 9

1. De beslissing over het advies aan het bestuur van de geschillencommissie kan inhouden:
 - a. dat de commissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. dat de commissie de partij die het geschil aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. dat het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. dat het bestuursbesluit wordt herroepen.

Kosten

Artikel 10

De geschillencommissie stelt bij haar beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten van het geding, met dien verstande dat door het fonds steeds de navolgende kosten zullen worden gedragen:

- a. de administratie- en vergaderkosten van het geding;
- b. de reis- en verblijfkosten van de leden van de commissie en eventuele andere vergoedingen aan de leden, volgens door het bestuur vastgestelde regels.