

Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten

Klachten- en Geschillenreglement

colofon

Dit reglement is een uitgave van
Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten

datum
14 december 2018

Versie
1

Begripsbepalingen

De in de statuten en het pensioenreglement gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. In afwijking hiervan dan wel in aanvulling hierop wordt in dit reglement verstaan onder:

- a. Fonds:
stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten.
- b. Bestuur:
het bestuur van het fonds.
- c. Deelnemer:
de deelnemer, de gewezen deelnemer, de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde.
- d. Klacht:
ledere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of andere belanghebbende bij de uitvoering van de pensioenreglementen als onjuist wordt ervaren.
- e. Geschil:
er is sprake van een geschil als een belanghebbende zich niet kan verenigen met een inhoudelijk (uitsluitend) jegens hem genomen besluit van het bestuur, niet zijnde een besluit van algemene strekking.
- f. Commissie:
de klachten- en geschillencommissie die namens het bestuur een besluit neemt ten aanzien van het aan de commissie voorgelegde klacht dan wel geschil.
- g. Belanghebbende:
de persoon die uit hoofde van de statuten en het pensioenreglement van het fonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het fonds.
- h. Klager:
een deelnemer of een andere belanghebbende die een klacht heeft ingediend dan wel een geschil aanhangig heeft gemaakt bij het fonds.

1 Klachten- en geschillencommissie

Artikel 1 Samenstelling en benoeming van de commissie

1. De commissie bestaat uit twee bestuursleden, en wordt ondersteund door het bestuurssecretariaat bij de administrateur.
2. Het bestuur benoemt de leden van de commissie, 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.
3. De leden van de commissie en hun plaatsvervangers worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen na afloop van hun eerste zittingsperiode éénmaal worden herbenoemd voor een nieuwe zittingsperiode van vier jaar. Het bestuur is bevoegd om op grond van gewichtige redenen af te wijken van de maximale zittingsperiode van acht jaar.
4. Gedurende hun zittingsperiode kunnen de leden van de commissie en hun plaatsvervangers anders dan op eigen verzoek, door het bestuur uit hun functie worden ontheven wegens dwingende redenen. Een dergelijk besluit moet met redenen omkleed zijn. Een dwingende reden is onder andere aanwezig, wanneer een lid of een plaatsvervanger:
 - a. uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
 - b. een ambt of betrekking aanvaardt waardoor naar het oordeel van het bestuur de onafhankelijkheid, vereist voor de vervulling van de functie, in gevaar kan komen;
 - c. bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens een ernstig misdrijf is veroordeeld;
 - d. bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard of wegens schulden is gegijzeld.
5. Een tussentijds benoemd lid heeft zitting voor de tijd die degene wie hij vervangt nog had te vervullen. Het tussentijds benoemde lid is na afloop van deze periode opnieuw benoembaar.

Artikel 2 Geheimhoudingsplicht

De leden van de commissie en hun plaatsvervangers zijn verplicht omtrent hetgeen hen in deze functie ter kennis is gekomen geheimhouding te betrachten en de hen bekend geworden informatie niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van de klacht danwel het geschil noodzakelijk is.

Artikel 3 Bevoegdheid van de commissie

1. Met inachtneming van de bepalingen van de statuten en de reglementen van het fonds is de commissie uitsluitend bevoegd tot het nemen van besluiten over klachten dan wel geschillen tussen de deelnemer en het fonds terzake individuele beslissingen uit hoofde van die pensioenregeling die het bestuur terzake van deze deelnemer heeft genomen.
2. De commissie is ook bevoegd te beslissen over klachten of geschillen tussen de deelnemer en het fonds inzake de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens.
3. De commissie is niet bevoegd te beslissen over klachten of geschillen tussen de deelnemer en het fonds als leden van de commissie vanuit een andere (gemandateerde) functie bij het fonds eerder betrokken zijn geweest bij de beslissing die heeft geleid tot de betreffende klacht of het betreffende geschil. Deze klachten en geschillen dienen in beroep te worden voorgelegd aan het bestuur.
4. De commissie is niet bevoegd te beslissen over geschillen inzake vrijstellingsbesluiten.
5. De commissie neemt een klacht dan wel geschil niet in behandeling, dan wel staakt de behandeling van een reeds aanhangig gemaakte klacht dan wel geschil, indien een der partijen het geschil heeft voorgelegd aan de civiele rechter.

2 Procedure

Artikel 4 Klachten- en geschillenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht dan wel geschil in te dienen over de uitvoering van de pensioenregeling en de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens. De klacht dan wel geschil kan alleen schriftelijk of elektronisch worden ingediend. De klacht dan wel geschil bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom wordt geklaagd.

Artikel 5 Indienen van een klacht dan wel aanhangig maken van een geschil

1. De partij die de klacht wil indienen dan wel het geschil aanhangig wil maken dient een door of namens hem ondertekende klacht dan wel beroepsschrift in bij de administrateur.
 - a. de naam en het adres van de partij die de klacht indient of het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
 - b. een dagtekening;
 - c. een uiteenzetting van de klacht dan wel het geschil, onderbouwd door stukken die door of namens de partij zijn verstuurd en ontvangen, waaronder begrepen een kopie van de aan hem gerichte of uitsluitend op hem betrekking hebbende beslissing;
 - d. de motieven op grond waarvan deze beslissing door de partij die de klacht indient dan wel het geschil aanhangig maakt onjuist wordt geacht.
2. De klacht dan wel het beroepsschrift moet worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat het betreffende besluit schriftelijk ter kennis is gebracht van de partij die de klacht heeft ingediend dan wel het geschil aanhangig maakt. De commissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

Artikel 6 Behandeling van de klacht dan wel geschil door administrateur

De klacht dan wel het geschil wordt in eerste instantie als volgt afgehandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht dan wel het geschil aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht dan wel geschil 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 dan wel het geschil wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht dan wel het geschil 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 klacht- dan wel geschildossier overeenkomstig het privacy reglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachten- en geschillenprocedure 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 dan wel het geschil 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 dan wel het geschil wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door commissie

1. Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht om in beroep te gaan bij de commissie. Dit wordt bij de beslissing van de administrateur op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk de klacht aan de commissie voorleggen.
2. Bij voorlegging van de klacht aan de commissie, verstrekt klager een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing van de administrateur op de klacht niet in stand kan blijven.
3. Na ontvangst van de klacht beslist de commissie uiterlijk binnen acht weken op het beroepsschrift.
4. De commissie kan besluiten de belanghebbende te horen.
5. De beslissing van de commissie dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden en wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.
6. In de beslissing van de commissie wordt medegedeeld dat de klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 8 Behandeling van het geschil door commissie

1. Indien de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft de partij het recht om in beroep te gaan bij de commissie. Dit wordt bij de beslissing van de administrateur op het geschil aan klager meegedeeld. Klager kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op het geschil is geïnformeerd, schriftelijk, het geschil aan de commissie voorleggen.
2. Het bestuurssecretariaat zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepsschrift met een afschrift van het besluit waartegen het beroepsschrift is gericht, eventueel met de daarbij behorende stukken aan de leden van de commissie. Bij voorlegging van het beroepsschrift aan de commissie, verstrekt klager een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing van de administrateur op het geschil niet in stand kan blijven, eventueel met de daarbij horende stukken. De in dit lid bedoelde stukken worden door het bestuurssecretariaat zo spoedig mogelijk gezonden aan de leden van de commissie.
3. De administrateur, of namens deze het bestuurssecretariaat is bevoegd binnen vier weken na ontvangst van het beroepsschrift een verweerschrift in te dienen bij de commissie. De leden van de commissie zijn bevoegd deze termijn te verlengen. Het bestuurssecretariaat zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de leden van de commissie en aan de partij die het geschil aanhangig maakte.
4. De partij die het geschil aanhangig maakte dan wel het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.
5. Na aanhangig maken van het geschil bij de commissie beslist de commissie uiterlijk binnen acht weken op het geschil.

Artikel 9 Mondelinge behandeling bij geschil

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 commissie 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 10 Verschaffen inlichtingen en horen getuigen en/of deskundigen bij geschil

1. De commissie 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 9 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht de commissie 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 commissie 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 het 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 commissie is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn te bekorten.
6. De commissie 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.

Artikel 11 Beslissing van de commissie

1. De commissie oordeelt, met inachtneming van het bepaalde in de reglementen van het fonds, naar redelijkheid en billijkheid.
2. Het besluit van de commissie is bindend.
3. De commissie neemt haar beslissingen over klachten en geschillen op basis van unanimiteit.

Artikel 12 Inhoud van de beslissing

De beslissing op de klacht dan wel het geschil moet met redenen omkleed zijn en door de leden van de commissie worden ondertekend. Het bestuurssecretariaat zendt een exemplaar van de uiteindelijke beslissing van de commissie aan de partijen in geding.

Artikel 13 Kosten

De commissie stelt bij haar beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten van het geding, waaronder begrepen de kosten van rechtsbijstand van partijen, 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.

Artikel 14 Hoger beroep

Indien de deelnemer zich niet kan vinden in de beslissing van de commissie of indien het bestuur de beslissing van de commissie niet opvolgt, kan deze het geschil aan de Ombudsman Pensioenen dan wel de civiele rechter ter inhoudelijke beoordeling voorleggen. Indien het gaat om een beslissing over de verwerking van persoonsgegevens kan de deelnemer of andere belanghebbende een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 15 Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien de commissie de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van de commissie aan klager meegedeeld. De klacht dan wel het geschil wordt als volgt afgehandeld.

- a. De Ombudsman Pensioenen neemt uitsluitend klachten dan wel geschillen in behandeling van (gewezen) deelnemers, andere aanspraakgerechtigden en pensioengerechtigden, die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenreglementen van het fonds.
- b. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht dan wel het geschil niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht dan wel geschil in te dienen bij de administrateur; klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij de commissie;
 - 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 dan wel geschillen kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman Pensioenen kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten dan wel geschillen.
- e. De Ombudsman Pensioenen handelt een klacht dan wel geschil af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en de commissie ter kennis brengt.
- f. Indien de commissie besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman Pensioenen kan daarvan mededeling doen aan de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Klager is alsdan bevoegd zijn klacht dan wel aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

3 Slotbepalingen

Artikel 16 Wijziging van de procedure van de klachten- en geschillenregeling

De procedure van de klachten- en geschillenregeling kan worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies hebben uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 17 Ingangsdatum

Dit reglement klachten- en geschillenregeling is in werking getreden op 1 januari 2008 en is laatstelijk gewijzigd op 14 december 2018.