

Reglement klachten- en geschillenprocedure

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Handel in Bouwmaterialen

Inleidende bepalingen

Artikel 1

Begripsbepalingen

De begripsomschrijvingen zoals vermeld in de statuten en het pensioenreglement zijn ook op dit reglement van toepassing. Verder wordt in dit reglement verstaan onder:

klacht: iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of andere belanghebbende als onjuist wordt ervaren;

geschil: een verschil van mening tussen een deelnemer of een andere belanghebbende en het bestuur over de interpretatie van regelingen, als bedoeld in artikel 6, en afspraken.

Klachtenprocedure

Artikel 2

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 dient schriftelijk te worden ingediend bij het fonds binnen zes weken na de gebeurtenis of het uitblijven van een reactie na een verzoek daartoe. De klacht bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Artikel 3

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 vier 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.
- e. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. 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.

- h. 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.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 4

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 één maand nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk verzoeken de klacht aan het bestuur voor te 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 is.

Artikel 5

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 schriftelijk 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

Artikel 6

Geschillenregeling

De geschillenregeling is uitsluitend van toepassing op de beslissingen van het fonds op grond van het verplichtstellingsbesluit, de statuten, het (pre)pensioenreglement en het reglement aanvullingsregelingen van het fonds. Geschillen worden afgehandeld door de commissie van beroep.

Artikel 7

Samenstelling en benoeming van de commissie van beroep

1. De commissie van beroep bestaat uit een voorzitter en twee leden.
2. Het bestuur benoemt de voorzitter en de leden van de commissie van beroep. De voorzitter en de leden mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben, en geen zitting hebben in andere organen van het fonds.
3. De voorzitter en de leden van de commissie van beroep 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 voorzitter en de leden van de commissie van beroep, anders dan op eigen verzoek, door het bestuur van hun functie ontheven worden wegens een dwingende reden. Een dergelijk besluit moet met redenen omkleed zijn. Een dwingende reden is aanwezig, wanneer de voorzitter of een lid van de commissie van beroep:
 - 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 misdrijf is veroordeeld, dan wel bij een dergelijke uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - d. bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
 - e. het Nederlanderschap of het actief en passief kiesrecht verliest.
5. Indien de voorzitter of een lid van de commissie van beroep fungeert anders dan door ontheffing van zijn functie wegens een dwingende reden, blijft hij bevoegd op te treden in geschillen, waarin de mondelinge behandeling reeds heeft plaatsgevonden.

Artikel 8

Secretaris

1. Het bestuur benoemt een secretaris die niet tevens voorzitter of lid van de commissie van beroep is. Het bestuur is bevoegd de secretaris te allen tijde van zijn functie te ontheffen.
2. Het bepaalde in artikel 7, tweede lid, en artikel 9 is tevens van toepassing op de secretaris.

Artikel 9Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

1. De voorzitter en de leden van de commissie van beroep zijn verplicht hetgeen hun in deze functie ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.
2. De voorzitter en de leden van de commissie van beroep ontvangen reis- en verblijfkosten en eventueel andere vergoedingen volgens door het bestuur vastgestelde regels.

Artikel 10Bevoegdheid van de commissie van beroep

Met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het (pre)pensioenreglement, het reglement aanvullingsregelingen en dit reglement is de commissie van beroep bevoegd tot het doen van uitspraken in geschillen tussen een aangesloten onderneming, een deelnemer, een gewezen deelnemer, hun rechtverkrijgende 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.

Artikel 11Aanhangig maken van een geschil

1. De partij die het geschil aanhangig wil maken dient een door of namens hem ondertekend beroepschrift in bij de secretaris, die ter zake van het geschil domicilie kiest ten kantore van het fonds.
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 commissie van beroep kan in bijzondere gevallen, dit ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

Artikel 12Behandeling van het geschil

1. a. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan de voorzitter en de leden van de commissie van beroep en het fonds.

- b. Het fonds is verplicht een afschrift van het bestuursbesluit waartegen het beroepschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan de secretaris 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 de secretaris zo spoedig mogelijk gezonden aan de voorzitter en de leden van de commissie van beroep.
 - c. Het fonds is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij de secretaris. De voorzitter van de commissie van beroep is bevoegd deze termijn te verlengen. De secretaris zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de voorzitter en de leden van de commissie van beroep en aan de partij die het geschil aanhangig maakte.
 - d. De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.
- 2.
- a. 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 bepaalt de voorzitter het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in onderdeel d van dit lid.
 - b. De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.
 - c. Een in dit lid bedoelde vergadering is niet openbaar.
 - d. De commissie van beroep 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.
- 3.
- a. De commissie van beroep bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.
 - b. De commissie hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het tweede lid, onderdeel d, van dit artikel van toepassing is.
 - c. Partijen zijn verplicht de commissie van beroep alle inlichtingen te verschaffen, die de commissie voor de behandeling van het geschil nodig acht.
 - d. Partijen kunnen zich ter vergadering door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de commissie van beroep zulks gewenst acht voor de beslissing van het geschil – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
 - e. Partijen zijn verplicht ten minste drie dagen voor de vergadering aan de secretaris 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 van beroep is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn te bekorten.
 - f. De commissie van beroep is bevoegd andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid op te roepen en te horen.
 - g. Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, die ter vergadering verschenen zijn.

Artikel 13

Beslissing van de commissie van beroep

1. De commissie van beroep oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
2. De commissie kan slechts een besluit nemen in een vergadering waarin de voorzitter en de twee leden aanwezig zijn.

3. De commissie neemt haar beslissingen bij meerderheid van stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en door de voorzitter en de secretaris worden ondertekend.
4. De secretaris zendt een gewaarmerkt exemplaar van de beslissing aan de partijen in het geschil.
5. De beslissing van de commissie van beroep is een zwaarwegend advies, maar heeft geen bindend karakter.

Artikel 14

Inhoud van de beslissing

1. De beslissing van de commissie van beroep kan inhouden dat:
 - a. de commissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. de commissie de partij die het geschil aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. de commissie het bestuur met redenen omkleed adviseert een ander besluit te nemen.
2. In de gevallen als bedoeld in het eerste lid, onderdeel d, adviseert de commissie van beroep het bestuur om zo spoedig mogelijk, met inachtneming van haar advies, het oorspronkelijke bestuursbesluit te heroverwegen. Het bestuur zal het advies van de commissie in beginsel volgen. Het advies wordt niet gevolgd indien het bestuur oordeelt dat het advies in redelijkheid en billijkheid niet kan worden gevolgd.

Artikel 15

Kosten

De commissie van beroep 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 en de vergoedingen, bedoeld in artikel 9, tweede lid.

Slotbepalingen

Artikel 16

Wijziging en inwerkingtreding

1. Dit reglement kan worden gewijzigd bij besluit van het bestuur.
2. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2007.