

Klachten- en geschillenreglement Bpf HiBiN

10 juli 2017

TITEL 1 INLEIDENDE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

De begripsbepalingen in de statuten en het pensioenreglement van het fonds zijn onverkort van toepassing op dit reglement.

1. Aanspraakgerechtigde: degene die begunstigde is voor een nog niet ingegaan pensioen.
2. Bestuur: het bestuur van het fonds.
3. Bestuursbureau: de instelling dan wel de personen die in opdracht van het bestuur werkzaamheden van het fonds uitvoert.
4. Deelnemer: de werknemer die op grond van de statuten en het pensioenreglement pensioenaanspraken verwerft jegens het fonds.
5. Fonds: de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Handel in Bouwmaterialen.
6. Geschil: een verschil van mening tussen de partij die een geschil aanhangig wil maken en het bestuur over de inhoudelijke interpretatie van regelingen, als bedoeld in artikel 9.
7. Geschillencommissie: de commissie, zoals bedoeld in artikel 10, die het bestuur adviseert over het aan de commissie voorgelegde geschil.
8. Gewezen deelnemer: de werknemer of gewezen werknemer die op grond van de statuten en het pensioenreglement geen pensioenaanspraken meer verwerft en die bij beëindiging van de deelneming, anders dan door overlijden of pensionering, een pensioenaanspraak heeft behouden jegens het fonds, omdat hij zijn pensioenaanspraken niet heeft overgedragen aan een andere pensioenuitvoerder.
9. Klacht: iedere vorm van ontevredenheid van klager met betrekking tot de uitvoering van de pensioenreglementen waarbij het kan gaan om de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de klager als onjuist wordt ervaren.
10. Pensioengerechtigde: degenen voor wie op grond van het (pre)pensioenreglement het pensioen is ingegaan.

TITEL 2 KLACHTENPROCEDURE

Artikel 2 Toegang tot de klachtenprocedure

Een (gewezen) deelnemer, een andere aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde of een werkgever heeft het recht bij het bestuursbureau een klacht in te dienen over de wijze van uitvoering van het pensioenreglement.

Artikel 3 Bevoegdheden klager

1. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De gemachtigde dient een kopie van de schriftelijke machtiging van de klager te overleggen.
2. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier.

Artikel 4 Indiening van de klacht

1. De klacht kan per post (Bpf HiBiN, Postbus 45, 4840 AA Prinsenbeek) of per email (info@bpfhibin.nl) onder vermelding van 'klacht' worden ingediend bij het bestuursbureau van het fonds.
2. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van de uitvoeringshandeling (door een medewerker) van het fonds waarover wordt geklaagd en de klacht wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken.
3. Indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. Het bestuursbureau stuurt na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager, tenzij de klacht binnen 5 werkdagen kan worden afgehandeld.
2. De klacht wordt in beginsel binnen 10 werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld door het bestuursbureau.
3. Indien de klacht niet binnen de termijn genoemd in lid 2 kan worden afgehandeld, deelt het bestuursbureau dit vóór het einde van die termijn aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

Artikel 6 Inhoud beslissing

1. De beslissing over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
2. De beslissing dient deugdelijk gemotiveerd te worden en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
3. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering, waarover wordt geklaagd, voldoende zorgvuldig is geweest gelet op de belangen van klager.
4. Indien na een gedegen onderzoek niet kan worden vastgesteld of de klacht gerechtvaardigd is, zal de klager hiervan in kennis worden gesteld en de mogelijkheid worden geboden aanvullende informatie te leveren. Indien ook op basis van deze aanvullende informatie de gang van zaken niet met voldoende zekerheid kan worden achterhaald, zal de klacht niet verder in behandeling worden genomen.
5. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.
6. In de beslissing wordt meegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij het bestuur van het fonds.

Artikel 7 Beroep bij het bestuur

1. Klager kan schriftelijk in beroep gaan bij het bestuur door een beroepschrift bij het bestuursbureau in te dienen.
2. Het beroepschrift wordt in behandeling genomen indien het binnen 1 maand, na de dag van verzending van de beslissing op de klacht, door het bestuursbureau is ontvangen.
3. Het beroepschrift bevat een volledige opsomming van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
4. Na ontvangst van het beroepschrift vraagt het bestuur een advies aan de klachten- en geschillencommissie, waarna het bestuur binnen 2 maanden op het beroepschrift beslist.
5. Het bestuur zal zijn oordeel baseren op de stukken die door de klager zijn aangeleverd, het op basis daarvan verrichtte onderzoek door het bestuursbureau en het uitgebrachte advies van de klachten- en geschillencommissie
6. Indien na de beslissing van het bestuur nieuwe feiten bekend zijn geworden, dient de klager zich te richten tot het bestuursbureau. Deze zal de klacht dan opnieuw in behandeling nemen, conform voorgaande artikelen.
7. De beslissing in beroep dient deugdelijk gemotiveerd te worden en dient op alle onderdelen van het beroepschrift in te gaan.
8. De beslissing in beroep wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.
9. In de beslissing wordt meegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen, Postbus 93560, 2509 AN DEN HAAG.
www.ombudsmanpensioenen.nl

Artikel 8 Voorleggen van klacht aan de Ombudsman Pensioenen

1. De Ombudsman neemt klachten in behandeling die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement.
2. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - a. klager geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bestuursbureau, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van het bestuursbureau, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
 - b. het de Ombudsman bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan; en
 - c. klager een werkgever betreft.
3. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
4. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
5. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
6. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het bestuur klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman doet daarvan mededeling aan het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Klager is alsdan bevoegd zijn klacht aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

TITEL 3 GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 9 Geschillenprocedure

1. De geschillenprocedure is uitsluitend van toepassing op de beslissingen van het fonds op grond van de statuten, het pensioenreglement, het reglement aanvullingsregelingen en het uitvoeringsreglement van het fonds.
2. Een geschil kan aanhangig worden gemaakt door een (gewezen) deelnemer, een andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde.
3. Een werkgever kan geen geschil voorleggen dat in het kader van de bezwaarprocedure verplichtstelling kan worden behandeld.
4. Geschillen worden afgehandeld door het bestuur na advies van de klachten- en geschillencommissie van het fonds.
5. Als geschil in de zin van deze procedure zal niet worden aangemerkt: een geschil dat met de partij die een geschil aanhangig wil maken, is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of het verantwoordingsorgaan van het fonds.

Artikel 10 Samenstelling en benoeming van de klachten- en geschillencommissie

1. Het bestuur benoemt de personen waaruit de klachten- en geschillencommissie wordt samengesteld.
2. De klachten- en geschillencommissie bestaat uit twee permanente leden, desgewenst door het bestuur tijdelijk aangevuld met één extern lid. De twee permanente leden bestaan uit één lid van de Audit, Risk en Governance Commissie (ARGC) en één lid van de Communicatie, Contracten en Pensioenzaken Commissie (CCPC). Het bestuur kan desgewenst één externe persoon met specifieke deskundigheid als derde lid van de klachten- en geschillencommissie aanstellen.
3. De permanente leden van de klachten- en geschillencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen na afloop van hun zittingsperiode eenmaal worden herbenoemd voor een nieuwe zittingsperiode van 4 jaar. Het bestuur is bevoegd om op grond van gewichtige redenen af te wijken van de maximale zittingsperiode van 8 jaar. Het externe lid van de klachten- en geschillencommissie wordt door het bestuur voor een tijdelijke periode benoemd, in principe voor de duur van behandeling van de specifieke klacht of geschil.
4. Gedurende hun zittingsperiode kunnen de leden van de klachten- en geschillencommissie, anders dan op eigen verzoek, te allen tijde door het bestuur van hun functie ontheven worden wegens een dringende reden. Een dergelijk besluit moet met redenen omkleed zijn. Een dringende reden is onder meer aanwezig, wanneer een lid van de klachten- en geschillencommissie:
 - a. wegens 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 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 heeft verloren.

Artikel 11 Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachten- en geschillencommissie zijn verplicht geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen hen in deze functie ter kennis is gekomen en de hen bekend geworden informatie niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is, tenzij zij op grond van de wet of een gerechtelijke uitspraak hiertoe verplicht zijn.

Artikel 12 Vergoedingen leden klachten- en geschillencommissie

De extern lid van de klachten- en geschillencommissie ontvangt een door het bestuur vastgestelde vergoeding voor de verrichte werkzaamheden en een vergoeding voor de reiskosten. De twee permanente leden van de klachten- en geschillencommissie ontvangen geen specifieke vergoeding voor de verrichte werkzaamheden anders dan zo mogelijk uit hoofde van hun bestuursfunctie.

Artikel 13 Taken en bevoegdheid van de klachten- en geschillencommissie

1. De klachten- en geschillencommissie heeft tot taak het bestuur te adviseren over klachten- en geschillen tussen de partij die dit aanhangig wil maken en het fonds over besluiten van het bestuur, niet zijnde besluiten van algemene strekking.
2. De klachten- en geschillencommissie moet zich onmiddellijk onbevoegd verklaren zodra blijkt dat voor de behandeling van dit geschil een eigen dwingend voorgeschreven rechtsgang is bepaald.
3. De klachten- en geschillencommissie is in ieder geval niet bevoegd te adviseren over geschillen inzake vrijstellingsbesluiten en de reikwijdte van het verplichtstellingsbesluit.
4. De klachten- en geschillencommissie neemt een geschil niet in behandeling, dan wel staakt de behandeling van een reeds aanhangig gemaakt geschil, indien een van de partijen het geschil heeft voorgelegd aan de civiele rechter.

Artikel 14 Aanhangig maken van een geschil

1. De partij die het geschil aanhangig wil maken dient een door of namens hem ondertekend verzoekschrift in bij het bestuur.
2. Het verzoekschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de partij die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn gemachtigde, alsmede een kopie van de schriftelijke machtiging voor zover de gemachtigde niet een advocaat is;
 - b. de dagtekening;
 - c. een uiteenzetting van het geschil, onderbouwd door stukken die door of namens de partij zijn verstuurd en ontvangen, waaronder begrepen een kopie van de aan haar gerichte of op haar betrekking hebbende beslissing; en
 - d. de argumenten op grond waarvan deze beslissing onjuist wordt geacht.
3. Het verzoekschrift moet binnen 2 maanden na de dag van bekendmaking van het bestreden besluit zijn ontvangen door het bestuur. De dag van verzending van het bestreden besluit aan de partij die het geschil aanhangig maakt, geldt hierbij als dag van bekendmaking. De klachten- of geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de klachten- of geschillencommissie, deze termijn verlengen.

Artikel 15 Advies van de klachten- en geschillencommissie

1. De klachten- en geschillencommissie adviseert het bestuur naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement, het uitvoeringsreglement van het fonds en dit reglement.
2. De klachten- en geschillencommissie zendt een exemplaar van het advies aan de partijen in het geschil.

Artikel 16 Inhoud van de beslissing van het bestuur

1. Het bestuur zal na de ontvangst van het advies van de geschillencommissie het beroepschrift in behandeling nemen.
2. De inhoud van de beslissing kan inhouden dat:
 - a. De partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt niet-ontvankelijk wordt verklaard.
 - b. het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - c. het bestuursbesluit zal worden herroepen.
3. Indien het bestuursbesluit wordt herroepen, neemt het bestuur een nieuw besluit.
4. Het bestuur maakt zijn beslissing schriftelijk bekend aan de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt, binnen 20 werkdagen nadat het bestuur het advies van de klachten- en geschillencommissie heeft ontvangen.
5. Ter motivering van zijn beslissing kan het bestuur volstaan met een verwijzing naar het advies van de geschillencommissie, indien het advies zelf de motivering bevat.
6. Indien het bestuur een besluit neemt dat afwijkt van het advies van de klachten- en geschillencommissie, wordt dit met de redenen voor de afwijking in de motivering vermeld.

Artikel 17 Kosten

1. De interne kosten van de behandeling van het geschil worden gedragen door het fonds.
2. Het bestuur neemt uitsluitend op verzoek een beslissing over de vergoeding van de kosten die een partij, die het geschil aanhangig heeft gemaakt, in verband met de behandeling van het geschil redelijkerwijs heeft moeten maken.

Artikel 18 Ombudsman of civiele rechter

Als de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt zich niet kan vinden in het bestuursbesluit ten aanzien van het geschil, kan de betrokkene het geschil bij de Ombudsman Pensioenen dan wel de civiele rechter voorleggen.

TITEL 4 SLOTBEPALINGEN**Artikel 19 Vaststelling en wijziging van het reglement**

1. Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur nadat het verantwoordingsorgaan van het fonds advies hierover heeft uitgebracht.
2. Het reglement kan door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan van het fonds advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 20 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 10 juli 2017.