

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Zuivel en aanverwante industrie

Reglement klachten- en geschillenprocedure

Dit reglement is een uitgave van
Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Zuivel
en aanverwante Industrie

Administrateur
Achmea Pensioenservices N.V.
Handelsweg 2, 3707 NH Zeist
Postbus 866, 3700 AW Zeist
www.pensioenfondszuivel.nl

datum
12 maart 2019

Versie
2019.1

Inhoud

Definities

1 Klachten		4
Artikel 1	Klachtenprocedure	4
2 Geschillen		6
Artikel 2	Geschillencommissie	6
Artikel 3	Werkwijze geschillencommissie	6
Artikel 4	Beslissing van de geschillencommissie	7
Artikel 5	Voorzieningen en vergoedingen geschillencommissie. Kosten geschil	7
3 Wijziging en inwerkingtreding		8
Artikel 6	Wijziging reglement klachten- en geschillenprocedure	8
Artikel 7	Inwerkingtreding	8

Definities

Dit reglement verstaat onder:

Administrateur

Achmea Pensioenservices N.V.

Belanghebbende

De persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde, (gewezen) partner of nagelaten betrekking van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde rechten kan ontleen aan de statuten en het pensioenreglement van het pensioenfonds

Bestuur

Het bestuur van het pensioenfonds

Geschil

Een geschil betreffende een besluit van het bestuur, niet zijnde een besluit van algemene strekking

Klacht

Een klacht over de uitvoering van de statuten en het pensioenreglement

Pensioenfonds

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Zuivel en aanverwante industrie

Pensioenreglement

Het pensioenreglement van het pensioenfonds

Statuten

De statuten van het pensioenfonds

1 Klachten

Artikel 1 Klachtenprocedure

1. Klachtenregeling

Een belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van de statuten en het pensioenreglement. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

2. Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt behandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen die termijn 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 vier weken 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 van maximaal vier weken wordt vermeld.
- c. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader schriftelijk toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- d. Het oordeel van de administrateur over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- e. De beslissing van de administrateur dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
- f. 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 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 vier weken 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 vervolgens een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Het bestuur deelt zijn oordeel gemotiveerd en schriftelijk mede aan de klager.

4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen door belanghebbende

Indien het bestuur na de behandeling van het in lid 3 bedoelde beroep van belanghebbende de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft de belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan de belanghebbende meegedeeld.

De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van de statuten en het pensioenreglement.

De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:

- a. 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;
- b. hem 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.

De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de belanghebbende en het bestuur ter kennis brengt.

5. *Beroep op de geschillencommissie of op de rechter door belanghebbende*

Het bestuur volgt het in lid 4 bedoelde advies van de Ombudsman, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen.

Indien het bestuur besluit het in lid 4 bedoelde advies van de Ombudsman niet op te volgen:

- stelt het pensioenfonds klager en Ombudsman daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis;
- heeft de belanghebbende het recht het besluit van het bestuur voor te leggen aan:
 - de in artikel 3 bedoelde geschillencommissie, òf
 - de bevoegde rechter.

Indien gekozen wordt voor de gang naar de rechter kan nadien het betwiste bestuursbesluit niet meer worden voorgelegd aan de geschillencommissie. Deze verdere beroepsmogelijkheid wordt bij de beslissing van het bestuur aan belanghebbende medegedeeld.

De geschillenprocedure is nader uitgewerkt in artikel 2, 3 en 4, van dit reglement.

2 Geschillen

Artikel 2 Geschillencommissie

1. *Geschillen*

Alle geschillen betreffende bestuursbesluiten, niet zijnde bestuursbesluiten van algemene strekking, zullen met uitsluiting van de gewone rechter worden onderworpen aan het oordeel van een commissie van drie personen, van wie de uitspraak door partijen wordt aanvaard als een hen bindend advies.

2. *Wijze van aanhangig maken van het geschil*

- a. Indien een belanghebbende een geschil aan de geschillencommissie wenst voor te leggen, dient hij/zij dit binnen vier weken nadat het betwiste bestuursbesluit schriftelijk kenbaar is gemaakt schriftelijk aan het bestuur te melden.
- b. Deze melding dient vergezeld te gaan van een gemotiveerd bezwaarschrift tegen het betwiste bestuursbesluit.
- c. Het pensioenfonds zal binnen tien dagen een ontvangstbevestiging zenden en er voor zorg dragen dat de geschillenprocedure in beginsel binnen vier weken in gang wordt gezet.
- d. Het bestuur zal er voor zorgen dat binnen deze termijn een verweerschrift wordt opgesteld.
- e. Het pensioenfonds is verplicht een afschrift van het bestuursbesluit waartegen het bezwaarschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan de geschillencommissie te zenden, hetgeen kan geschieden bij de toezending van het voornoemde verweerschrift.

3. *Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie*

Van de in lid 1 bedoelde personen wordt één benoemd door het bestuur en één door de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt. Deze beide personen tezamen benoemen een derde. Indien zij het over de benoeming van de derde niet eens kunnen worden, geschiedt de benoeming van deze derde door het belanghebbendenorgaan van het pensioenfonds. De drie leden van de geschillencommissie zullen in onderling overleg de taken verdelen.

Artikel 3 Werkwijze geschillencommissie

1. De geschillencommissie doet aan de hand van het in artikel 2 lid 2 bedoelde bezwaarschrift en verweerschrift onderzoek naar het geschil.
2. De geschillencommissie kan besluiten nadere gegevens aan partijen te vragen en aanvullend hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.
3. De geschillencommissie kan tevens besluiten getuigen op te roepen.
4. Partijen kunnen besluiten zich in het geschil te laten bijstaan dan wel te laten vertegenwoordigen door raadslieden. De eventuele kosten van deze vertegenwoordiging worden door de desbetreffende partij zelf gedragen.
5. De leden van de geschillencommissie 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.

Artikel 4 Beslissing van de geschillencommissie

1. De geschillencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid. De geschillencommissie neemt een beslissing bij gewone meerderheid van stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en zijn ondertekend door ten minste twee commissieleden.
2. De beslissing van de geschillencommissie wordt schriftelijk aan beide partijen medegedeeld en is bindend voor beide partijen.

Artikel 5 Voorzieningen en vergoedingen geschillencommissie. Kosten geschil

1. De leden van de geschillencommissie ontvangen in beginsel een vacatievergoeding en reiskostenvergoeding. In voorkomende gevallen kan het bestuur besluiten dat een andere vergoedingsregeling wordt toegekend. Het pensioenfonds zal vergaderfaciliteiten beschikbaar stellen aan de geschillencommissie.
2. De kosten voor de behandeling van het geschil worden door het pensioenfonds gedragen, tenzij de geschillencommissie besluit dat deze kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de partij komen die het geschil aanhangig heeft gemaakt.

3 Wijziging en inwerkingtreding

Artikel 6 Wijziging reglement klachten- en geschillenprocedure

Dit reglement kan na advies van het belanghebbendenorgaan worden gewijzigd of aangevuld bij besluit van het bestuur.

Artikel 7 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2015 en laatstelijk gewijzigd per 12 maart 2019.