

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf

Klachten- en geschillenregeling

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf

Procedure Klachtenregeling
Goedgekeurd door het bestuur op 9 oktober 2008

Oktober 2008

Inhoudsopgave

1. Klachtenregeling.....	4
2. Behandeling van de klacht	4
3. Beroep op het bestuur	5
4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen	5
Bijlage.....	6

1. Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij het pensioenfonds of bij de administratie van het pensioenfonds een klacht in te dienen over hoe de uitvoering van het reglement is geschied. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk 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 afgehandeld:

- a. De ontvanger van de klacht 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 te verwachten termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Indien de klacht handelt over het persoonlijk gedrag van een medewerker dan wordt de klacht in behandeling genomen en afgehandeld door de direct leidinggevende van de desbetreffende medewerker.
- c. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld deelt het pensioenfonds/de administratie dit met reden vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- d. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- e. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.
- f. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement.
- g. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- h. 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 de klager is geweest.

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

3. Beroep op het bestuur

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administratie, heeft klager het recht om een beroep te doen op het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager medegedeeld. Klager kan binnen tien werkdagen 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 de klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft tussen acht en twaalf weken en gemotiveerd een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid en billijkheid genomen had kunnen worden.

4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien het bestuur de beslissing van de administratie bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. In de bijlage treft u de procedure bij de Ombudsman Pensioenen aan.

Klachten kunnen worden ingediend bij:

A&O Services
Bpf Schilders
t.a.v. mevr. T. Jantschik, klachtenadministratie
Antwoordnummer 10246,
2280 VB RIJSWIJK (ZH)

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN DEN HAAG

Bijlage

De klacht wordt door de Ombudsman Pensioenen als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling die betrekking hebben op de uitvoering van het reglement;
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administratie van het pensioenfonds, dan wel de klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administratie, 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. Daarnaast doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfonds onder overlegging van het uitgebrachte advies.

Na de interne klachtenprocedure en eventueel de externe procedure bij de Ombudsman Pensioenen staat de gang naar de rechter uiteraard tot ieders beschikking.

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf

Reglement Geschillencommissie

Goedgekeurd door het bestuur op 9 oktober 2008
(laatstelijk gewijzigd op 10 december 2009)

December 2009

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Begripsbepalingen	9
Artikel 2 - Samenstelling van de Geschillencommissie	9
Artikel 3 - Secretariaat.....	10
Artikel 4 - Geheimhouding en vergoedingen	10
Artikel 5 - Bevoegdheden van de Commissie	10
Artikel 6 - Aanhangig maken van een geschil	11
Artikel 7 - Behandeling van het geschil	11
Artikel 8 - Mondelinge behandeling	12
Artikel 9 - Beslissing van de Commissie	12
Artikel 10 - Inhoud van de beslissing.....	13
Artikel 11 - Oneens met de uitspraak	13
Artikel 12 - Kosten	13

Artikel 1 - Begripsbepalingen

Voor de definities van de begrippen die gebruikt worden in dit reglement wordt verwezen naar de statuten en de reglementen van de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf. Deze definities worden geacht onderdeel van dit reglement uit te maken. Een geschil is een situatie waarbij het bestuur een bepaald besluit heeft genomen, maar waarbij de belanghebbende het niet eens is met de interpretatie van een regeling, besluit of afspraak.

Artikel 2 - Samenstelling van de Geschillencommissie

1. De Geschillencommissie bestaat uit drie leden, die voor een termijn van vier jaar worden benoemd door het bestuur. Na afloop van deze periode kunnen de leden éénmalig herbenoemd worden voor een zelfde periode. Bij wijze van overgangsregeling van de Geschillencommissie is voor de zittende leden per 1 januari 2007 de eerste termijn van vier jaar ingegaan. Na dit termijn van vier jaar bestaat de mogelijkheid om door het bestuur voor nog één volgende termijn van vier jaar te worden benoemd.
2. Eén van de leden van de Commissie wordt benoemd uit de kring van de werkgeversorganisatie(s), één van de leden uit de kring van de werknemersorganisaties en het derde lid is een onafhankelijke derde, die deskundigheid bezit op het gebied van het pensioenrecht. Zij mogen geen persoonlijk belang hebben bij de partijen in te behandelen geschillen.
3. De onafhankelijke derde treedt op als voorzitter van de Commissie.
4. Het bestuur is bevoegd voor ieder lid van de Commissie een plaatsvervanger te benoemen.
5. Anders dan op eigen verzoek is het bestuur in geval van een dwingende reden bevoegd een lid van de Commissie uit zijn functie te ontheffen. Onder dwingende reden wordt verstaan:
 - ziekte of gebrek, waardoor de betrokkene blijvend ongeschikt is om zijn functie uit te oefenen;
 - aanvaarding van een ambt of betrekking, waardoor de onafhankelijkheid in gevaar kan komen;
 - onherroepelijke rechterlijke uitspraak, waarbij de betrokkene wegens een misdrijf is veroordeeld;
 - onder curatele stelling of faillissement van de betrokkene;

- verlies van het Nederlanderschap of het actief en passief kiesrecht.
6. Een in een door tussentijds defungeren opgevallende plaats benoemd lid van de Commissie, heeft zitting in de Commissie voor de tijd, die degene die hij vervangt nog had te vervullen.

Artikel 3 - Secretariaat

Het secretariaat van de Commissie wordt gevoerd door de bedrijfsjurist van A&O Services te Rijswijk (ZH), Postbus 11, 2280 AA Rijswijk.

Artikel 4 - Geheimhouding en vergoedingen

1. De leden van de Commissie en hun eventuele plaatsvervangers zijn verplicht hetgeen hun uit hoofde van het (plaatsvervangend) lidmaatschap van de Commissie ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.
2. De leden van de Commissie ontvangen reis- en verblijfkosten en eventuele andere vergoedingen volgens door het bestuur vastgestelde regels.

Artikel 5 - Bevoegdheden van de Commissie

1. Met inachtneming van de statuten en reglementen van het Fonds is de Commissie bevoegd tot doen van een uitspraak in geschillen tussen een deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde of hun rechtverkrijgenden of een ander, die naar het oordeel van de Commissie rechtstreeks in zijn belang is getroffen, en het Fonds inzake de volgende in hoofdstuk 1, artikel 5 van het pensioenreglement genoemde door of namens het bestuur genomen beslissingen:
 - beslissingen waarbij een aanvraag tot deelneming wordt afgewezen;
 - beslissingen op een aanvraag tot toekenning van pensioen of wijziging van een zodanige beslissing;
 - en alle overige beslissingen als genoemd
2. De Commissie doet geen uitspraak in geschillen, die betrekking hebben op besluiten van het bestuur van algemene strekking.

Artikel 6 - Aanhangig maken van een geschil

1. Het aanhangig maken van een geschil tegen een besluit van het bestuur geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift bij het secretariaat van de Commissie binnen zes weken na de datum van ontvangst van het geschrift, waarin van het besluit mededeling is gedaan. Het bezwaarschrift is door of namens de belanghebbende ondertekend.
2. Het bezwaarschrift bevat:
 - de naam en het adres van de belanghebbende en eventueel zijn vertegenwoordiger;
 - de dagtekening;
 - een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waarover het geschil bestaat;
 - de motivering waarom de belanghebbende het bestuursbesluit onjuist acht. Zo mogelijk wordt een afschrift van het besluit waartegen het beroep is gericht, overlegd;
3. Het bezwaarschrift dient in de Nederlandse taal te worden ingediend. Indien de indiener niet bij machte is het bezwaarschrift in de Nederlandse taal in te dienen, kan de indiener advies inwinnen bij het secretariaat van de Geschillencommissie.

Artikel 7 - Behandeling van het geschil

1. Het secretariaat zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het bezwaarschrift aan de leden van de Commissie en aan het bestuur.
2. Het bestuur is verplicht een afschrift van het besluit en alle op het geschil betrekking hebbende stukken aan het secretariaat te zenden, dat deze stukken toezendt aan de leden van de Commissie.
3. Het bestuur is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift een verweerschrift in te dienen bij het secretariaat. Het secretariaat zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de leden van de Commissie en de belanghebbende.
4. De belanghebbende en het bestuur zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van een schriftelijke toelichting of verweer af te zien.

Artikel 8 - Mondelinge behandeling

1. Indien niet binnen veertien werkdagen na verzending van het verweerschrift aan de belanghebbende door deze belanghebbende aan het secretariaat is meegedeeld dat het bezwaar wordt ingetrokken, wordt het geschil in een vergadering van de Commissie behandeld.
2. De belanghebbende en het bestuur worden schriftelijk opgeroepen om ter vergadering te verschijnen en hun standpunt mondeling toe te lichten.
3. De belanghebbende en het bestuur zijn verplicht de Commissie alle inlichtingen te verstrekken die zij voor de behandeling van het geschil nodig acht.
4. De belanghebbende en het bestuur kunnen zich door een schriftelijk daartoe gemachtigde laten vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en getuigen en/of deskundigen doen verschijnen, mits zij uiterlijk tien werkdagen voor de vergadering schriftelijk opgave aan het secretariaat hebben gedaan van de naam, woonplaats en hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen.
5. De Commissie is bevoegd andere getuigen of deskundigen op te roepen en te horen.
6. Een vergadering als bedoeld in dit artikel is niet openbaar.

Artikel 9 - Beslissing van de Commissie

1. De Commissie neemt haar beslissingen bij meerderheid van stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn, door het secretariaat in tweevoud schriftelijk vastgelegd en door de leden van de Commissie ondertekend.
2. De Commissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
3. De Commissie kan slechts een besluit nemen in een vergadering waarin de voorzitter en de twee leden of hun plaatsvervangers aanwezig zijn.
4. Het secretariaat zendt één exemplaar van de beslissing aan de belanghebbende en één exemplaar van de beslissing aan het bestuur.
5. De beslissing van de Commissie is een voor alle partijen bindend advies, met dien verstande dat de beslissing in het kader van bezwaarprocedures waarop de Algemene Wet Bestuursrecht van toepassing is, geen bindend advies aan het bestuur is.
6. De Commissie doet uitspraak binnen tien weken na ontvangst van het beroepschrift. Deze termijn kan door de Commissie worden verlengd met ten hoogste acht weken indien nader onderzoek noodzakelijk is. Het bestuur en de belanghebbende worden van verlenging van de termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 10 - Inhoud van de beslissing

1. De beslissing van de Commissie kan inhouden dat:
 - de Commissie zich onbevoegd verklaart;
 - de belanghebbende niet ontvankelijk wordt verklaard;
 - het bezwaar ongegrond wordt verklaard en aan het bestuur bindend advies wordt gegeven het bestuursbesluit te bevestigen;
 - het bezwaar gegrond wordt verklaard en aan het bestuur bindend advies wordt gegeven het bestuursbesluit te vernietigen;
2. Indien het bindend advies wordt gegeven het bestuursbesluit te vernietigen kan de Commissie het bestuur verplichten met inachtneming van de uitspraak van de Commissie een nieuw besluit te nemen.

Artikel 11 - Oneens met de uitspraak

Indien belanghebbende het niet eens is met de uitspraak van de Commissie staat de gang naar de rechter hem ter beschikking.

Artikel 12 - Kosten

De Commissie stelt bij haar beslissing vast wie de kosten van de behandeling van het geschil draagt, waarbij de volgende kosten steeds door het Fonds worden gedragen:

- de vergaderkosten
- de reis- en verblijfkosten en vergoedingen voor de leden van de Commissie.

De administratiekosten worden in rekening gebracht, tenzij door de Commissie anders wordt besloten.