



Stichting
Bedrijfstakpensioenfonds
voor de Houthandel

REGLEMENT GESCHILLEN- EN KLACHTENREGELING

Klachtenprocedure

1. Klachtenregeling

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van het pensioenreglement. Een klacht betreft elke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Centric en/of de pensioenregeling danwel pensioentoekenning. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk per brief of via e-mail worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

Heeft de klacht betrekking op de verwerking van persoonsgegevens, dan wordt de klachtenprocedure doorlopen overeenkomstig artikel 13 van het privacyreglement. Hiertoe stuurt de administrateur de klacht door naar de privacyofficer.

2. 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 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 wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst van een reactie voorzien. Indien het niet lukt om de klacht binnen deze termijn van een reactie te voorzien, 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.

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 veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of mondeling 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 had kunnen worden.

4. 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. Voorts doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen onder overlegging van het uitgebrachte advies.

Geschillenprocedure

Reglement voor de commissie van beroep

Begripsbepalingen

Artikel 1

De in de statuten en het pensioenreglement gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement.

Samenstelling en benoeming van de commissie van beroep

Artikel 2

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, alsmede voor ieder van de leden een plaatsvervanger. Bij afwezigheid van de voorzitter treedt het lid van de commissie van beroep dat het langste zitting heeft in de commissie, als plaatsvervangend voorzitter op. De voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben.
3. De voorzitter, de leden van de commissie van beroep 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 voorzitter, de leden van de commissie van beroep en hun plaatsvervangers, anders dan op eigen verzoek, door het bestuur van hun functie ontheven worden wegens dwingende reden. Een dergelijk besluit moet met redenen omkleed zijn. Een dwingende reden is aanwezig, wanneer de voorzitter, een lid van de commissie van beroep 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 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, surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
 - e. het Nederlanderschap of het actief en passief kiesrecht verliest.
5. Indien de voorzitter, een lid van de commissie van beroep of een plaatsvervanger fungeert anders dan door ontheffing van zijn functie wegens dwingende reden, blijft hij bevoegd op te treden in geschillen, waarin de mondelinge behandeling reeds heeft plaatsgevonden.

Secretaris

Artikel 3

1. Het bestuur benoemt juristen tot secretaris en plaatsvervangend secretaris(sen) die niet tevens voorzitter, lid van de commissie van beroep of plaatsvervanger mogen zijn. Het bestuur is bevoegd hen te allen tijde van hun functie te ontheffen.
2. Het bepaalde in het tweede lid van artikel 2 en in artikel 4 is tevens van toepassing op de secretaris en plaatsvervangend secretaris(sen).

Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

Artikel 4

1. De voorzitter, de leden van de commissie van beroep en hun plaatsvervangers 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, de leden van de commissie van beroep en hun plaatsvervangers ontvangen reis- en verblijfkosten en eventueel andere vergoedingen volgens door het bestuur vastgestelde regels.

Bevoegdheid van de commissie van beroep

Artikel 5

Met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement en dit reglement is de commissie van beroep bevoegd tot het doen van uitspraak in geschillen tussen een aangesloten instelling, 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.

Aanhangig maken van een geschil

Artikel 6

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, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

Behandeling van het geschil

Artikel 7

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan de voorzitter, de leden van de commissie van beroep en het fonds.
2. 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.

3. 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.
4. De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.

Artikel 8

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijkverweer 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 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 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.

Artikel 9

1. De commissie van beroep 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 8 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht de commissie van beroep 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 van beroep 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 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.
6. De commissie van beroep 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.

Beslissing van de commissie van beroep

Artikel 10

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 of hun plaatsvervangers 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 voor partijen bindend.

Inhoud van de beslissing

Artikel 11

1. De beslissing van de commissie van beroep kan inhouden:
 - a. dat de commissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. dat de commissie de partij die het geschil aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. dat het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. dat het bestuursbesluit wordt vernietigd.

2. Indien het bestuursbesluit wordt vernietigd, kan de commissie van beroep:
 - a. in haar beslissing doen, wat naar haar mening het bestuur had behoren te doen, in welk geval de beslissing geldt als een bestuursbesluit;
 - b. een beslissing nemen over bepaalde in geschil zijnde punten en het bestuur opdragen om zo spoedig mogelijk, met inachtneming van deze beslissing, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen.

Kosten

Artikel 12

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 het tweede lid van artikel 4.

Inwerkingtreding

Artikel 13

Dit reglement is laatstelijk gewijzigd per 11 september 2019.