



Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Betonproductenindustrie

Klachtenregeling

Dit reglement is een uitgave van
Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de
Betonproductenindustrie

Administrateur
Appel Pensioenuitvoering B.V.
Laan van Oversteen 20 - 2289 CX Rijswijk
Postbus 1044, 2280 CA Rijswijk

datum
25 november 2022

Versie
1.1

Inleiding

Het bestuur van de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Betonindustrie (“het fonds”) vindt het belangrijk dat de bij het fonds ondergebrachte pensioenregeling op een goede manier wordt uitgevoerd. Wij proberen eventuele problemen altijd in goed overleg met de betrokkenen op te lossen. Indien een betrokkene desondanks van mening is dat het fonds hierin tekort is geschoten of het niet eens is met een inhoudelijke beslissing van het fonds, bestaat de mogelijkheid om een formele klachtenprocedure te starten.

Dit beleid ziet op

- de afhandeling van klachten die voortvloeien uit (vermeende) handelingen (of het nalaten daarvan) gerelateerd aan de afhandeling van pensioenaanspraken door het fonds (direct dan wel uitbesteed) en de daarmee gepaard gaande handelingen;
- de afhandeling van klachten die voortvloeien uit (vermeend) ongewenst onderling gedrag binnen het pensioenfonds en/of binnen de zakelijke relaties die tussen het pensioenfonds en de vertegenwoordigers van partijen waarmee het fonds een uitbestedingsovereenkomst of dienstverleningsovereenkomst bestaan;

Een klacht?

Het kan dus voorkomen dat u niet tevreden bent over het pensioenfonds of de manier waarop het pensioenfonds de pensioenregeling uitvoert of toepast. Er kan dan sprake zijn van een klacht.

Afhandeling van een klacht

In bijlage 1 staat hoe wij een klacht behandelen.

Begrippen

De in de statuten en de pensioenreglementen gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. In afwijking, danwel in aanvulling daarop wordt in deze regeling verstaan onder:

Belanghebbende

Deelnemers, gewezen deelnemers, aspirantdeelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden die uit hoofde van de statuten en het pensioenreglement van het fonds, rechten kunnen ontlene of menen te kunnen ontlene jegens het fonds en daarnaast (vertegenwoordigers van) aangesloten werkgevers zoals bedoeld in de statuten en reglementen van het fonds.

Bestuur

Het bestuur van het fonds.

Deelnemer

De deelnemer, de gewezen deelnemer, de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde.

Fonds

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Betonindustrie

Klacht

Iedere uiting van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of andere belanghebbende bij de uitvoering van de pensioenreglementen als onjuist wordt ervaren. Een klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening van het fonds of de dienstverlening van een partij die door het fonds is aangesteld om namens het fonds een dienst te verrichten (gemandateerde derde). Een klacht kan schriftelijk, elektronisch of telefonisch worden doorgegeven.

Klachtencommissie

De klachtencommissie die namens het bestuur een besluit neemt ten aanzien van de aan de commissie voorgelegde klacht.

Indiener

De (rechts)persoon die een klacht heeft ingediend op basis van deze klachtenregeling.

1. Algemeen

Het fondsbestuur stelt een klachtenregeling vast. De procedure afhandeling van een klacht is in dit reglement beschreven.

2. Samenstelling en benoeming van de commissie

- De klachtencommissie bestaat uit twee leden, die op het moment dat een klacht bij het fonds wordt ingediend, worden aangewezen vanuit het zittende bestuur.
- Leden van de commissie kunnen onderbouwd wegens dwingende redenen of op eigen verzoek in de commissie vervangen worden. In voorkomende situaties wordt een vervangend lid van de commissie door het bestuur benoemd.
- De commissieleden mogen geen persoonlijk belang hebben bij de partijen in de klacht.
- De commissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.

3. Bevoegdheid van de commissie

- De klachtencommissie bepaalt of een ingediende klacht ontvankelijk is. Daarbij zijn de definities van een klacht in deze regeling leidend.
- De commissie is niet bevoegd te beslissen over klachten tussen de belanghebbende en het fonds als leden van de commissie vanuit een andere (gemandateerde) functie bij het fonds eerder betrokken zijn geweest bij de beslissing die heeft geleid tot de betreffende klacht. Als alle leden van het zittende bestuur betrokken zijn geweest bij de beslissing die heeft geleid tot de klacht, wordt deze klacht voorgelegd aan de compliance officer
- Een ontvankelijke klacht kan uitsluitend worden ingediend door een (rechts)persoon die voldoet aan de definitie van een belanghebbende zoals opgenomen in deze regeling.
- Een klacht mag telefonisch, schriftelijk of elektronisch worden ingediend, maar dient daarnaast altijd onderbouwd op schrift of elektronisch aan de klachtencommissie aangeboden te worden. Een en ander ten behoeve van de dossieropbouw en de herleidbaarheid van een klacht.
- De klachtencommissie mag, in afwijking van wat hiervoor is beschreven, om haar moverende redenen onderbouwd besluiten om een ingediende klacht die niet voldoet aan de validatiecriteria van deze regeling, toch in behandeling te nemen. Daarbij zal de verdere afhandeling verder plaatsvinden conform de klachtenregeling van het fonds.
- Met inachtneming van de bepalingen van de statuten en de reglementen van het fonds is een commissie uitsluitend bevoegd tot het nemen van besluiten over klachten tussen belanghebbenden en het fonds die volgen uit individuele beslissingen uit hoofde van de pensioenregeling die het bestuur ter zake van deze belanghebbende heeft genomen.
- De commissie neemt een klacht niet in behandeling, of staakt de behandeling van een reeds aanhangig gemaakte klacht, als een van de partijen de klacht heeft voorgelegd aan de civiele rechter.

- Een klacht die eerder in behandeling is genomen en is afgehandeld door de klachtencommissie mag niet nogmaals worden ingediend. Als de indiener niet tevreden is over de afhandeling of het besluit van de commissie dan kan deze zich wenden tot de geschillencommissie of de Ombudsman Pensioenen¹.

4. Ondersteuning en advies

Een indiener of andere betrokkene van een klacht mag zich, op eigen kosten, laten bijstaan door een adviseur naar eigen keuze bij de voorbereiding en afhandeling van een klachtenprocedure. Een indiener die tevens medewerker is van het fonds mag zich daarnaast ook intern laten adviseren door de vertrouwenspersoon van het fonds. Een adviseur, noch de vertrouwenspersoon zijn partij binnen de klacht.

Het bestuur kan op basis van redelijkheid en billijkheid besluiten om een regeling vast te stellen omtrent het dragen van de kosten van het geding, waaronder begrepen de kosten van rechtsbijstand van partijen, 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 van de leden van de commissie en eventuele andere vergoedingen aan de leden, volgens door het bestuur vastgestelde regels.

5. Intern toezicht

De compliance officer ziet namens het fondsbestuur toe op de uitvoering van de klachtenregeling, en brengt daarover jaarlijks verslag uit aan het bestuur van het fonds.

Afgehandelde klachten worden gemeld in het jaarverslag van het fonds alsmede de eventuele gevolgen die dat heeft op de bestaande regelingen en procedures.

6. Geheimhoudingsplicht

De leden van de commissie zijn verplicht om over datgene waarover zij kennis hebben gekregen tijdens de behandeling van een klacht geheim te houden met inachtneming van eventuele wettelijke bepalingen die het delen van die kennis kan verplichten. Afhandeling van een klacht wordt, voor zover dat verwerking van persoonsgegevens betreft, in overeenstemming met de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) verwerkt.

7. Slotbepalingen

Artikel 17 Wijziging van de procedure van de klachtenregeling

¹ Postbus 93560, 2509 Den Haag



De procedure van de klachtenregeling kan worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Ingangsdatum

Dit reglement klachtenregeling treedt in werking op 25 november 2022

Bijlage 1 Afhandeling van een klacht

Een deelnemer of een andere belanghebbende (hierna de indiener) heeft het recht bij het fonds of een gemandateerde namens het fonds een klacht in te dienen over de uitvoering van de pensioenregeling.

1. Indienen van een klacht

- 1.1 De klacht kan zowel telefonisch, schriftelijk of elektronisch worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom wordt geklaagd.
 - a. Bij een telefonische klacht wordt door het fonds of de gemandateerde namens het fonds een verslag van de klachtmelding ter beschikking gesteld aan de indiener die dit verslag dient te controleren op volledigheid en juistheid en dit vervolgens schriftelijk of elektronisch te bevestigen. Een en ander om miscommunicaties of misinterpretaties omtrent de klacht te voorkomen.
- 1.2 Een klacht bevat tenminste de volgende informatie:
 - a. de naam en het adres van de partij die de klacht indient en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
 - b. een dagtekening;
 - c. een uiteenzetting van de klacht, onderbouwd door stukken die door of namens de partij zijn verstuurd en ontvangen, waaronder begrepen een kopie van de aan hem gerichte of uitsluitend op hem betrekking hebbende beslissing;
 - d. de motieven op grond waarvan deze beslissing door de partij die de klacht indient onjuist wordt geacht.
- 2.2 De klacht moet door de Indiener worden ingediend
 - a. binnen een termijn van twee maanden, nadat het betreffende besluit waaraan de klacht ten grondslag ligt schriftelijk ter kennis is gebracht aan de Indiener.
 - b. De commissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen onder vermelding aan de Indiener van de reden en de termijn waarbinnen alsnog een beoordeling zal worden gemaakt.

2. Behandeling van de klacht

De klacht wordt in eerste instantie als volgt afgehandeld.

- a) Het fonds stuurt na ontvangst van de klacht aan Indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst door de administrateur/ uitvoerder kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de Indiener 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 Het fonds dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan Indiener mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c) Indiener kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

- d) Indiener wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit naar het oordeel van de Indiener noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht. Indiener heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacy reglement van Het fonds, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- e) Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een gedegen onderzoek en op voor Indiener kenbare feiten en stukken.
- f) 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 Indiener is geweest.
- g) 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.
- h) De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan Indiener meegedeeld, tenzij Indiener heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

3. In beroep na besluit inzake de klacht

Indien Indiener het niet eens is met de beslissing van Het fonds, heeft Indiener het recht om in beroep te gaan bij de geschillencommissie. Dit wordt bij de beslissing van Het fonds op de klacht aan Indiener meegedeeld. Indiener kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk het beroep aan de geschillencommissie voorleggen. De wijze waarop het beroep aan de geschillencommissie dient te worden voorgelegd, staat beschreven in het geschillenreglement. Zie hiervoor ([link](#)).

4. Wraking en verschoning

- a) De leden van de Klachtencommissie mogen geen persoonlijk belang bij de partijen hebben.
- b) Wraking en verschoning moeten geschieden zodra feiten en omstandigheden die tot een wraking of verschoning leiden bekend zijn geworden.
- c) De compliance officer beslist of terecht sprake is van wraking en/of verschoning. In geval van terechte wraking en/of verschoning wordt dit aan het bestuur gemeld en zal het bestuur zorgdragen voor het opstarten van de procedure voor de invulling van de op dat moment ontstane vacature(s).
- d) De beslissing wordt schriftelijk aan partijen meegedeeld.

5. Beslissing van de commissies.

- a) De commissie oordeelt, met inachtneming van het bepaalde in de reglementen van het fonds, naar redelijkheid en billijkheid.

- b) Het besluit van de commissies heeft een adviserend karakter. Het bestuur van het fonds is eindverantwoordelijk.
- c) De commissie neemt beslissingen over klachten op basis van unanimititeit.

6. Inhoud van de beslissing

- 6.1 De beslissing op de klacht moet met redenen omkleed zijn en door de leden van de commissie worden ondertekend. De commissie zendt een exemplaar van de uiteindelijke beslissing aan de partijen. De beslissing van de Klachtencommissie kan inhouden:
- a. dat de commissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. dat de commissie de partij die de klacht indient niet ontvankelijk verklaart;
 - c. dat het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. dat zij adviseert het bestuursbesluit te vernietigen.
- 6.2 Indien de Klachtencommissie adviseert om het bestuursbesluit te vernietigen, kan zij het bestuur vragen om zo spoedig mogelijk, met inachtneming van haar advies, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen.
- 6.3 In de beslissing wordt medegedeeld dat indiener, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, zich kan wenden tot de geschillencommissie van Het fonds dan wel de Ombudsman Pensioenen.

7. Kosten

De commissie stelt bij haar beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten, waaronder begrepen de eventuele kosten van rechtsbijstand van partijen, met dien verstande dat door het fonds steeds de navolgende kosten zullen worden gedragen:

- c) de administratie- en vergaderkosten van de behandeling;
- d) de reis- en verblijfkosten van de leden van de commissie en eventuele andere vergoedingen aan de leden, volgens door het bestuur vastgestelde regels.

8. Beroep op de Ombudsman Pensioenen

Indien de commissie de beslissing van het fonds bevestigt, heeft indiener naast de optie om de geschillencommissie aan te haken, ook het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van de commissie aan indiener meegedeeld. De klacht wordt door de Ombudsman Pensioenen als volgt afgehandeld.

- a) De Ombudsman Pensioenen neemt uitsluitend klachten in behandeling van (gewezen) deelnemers, andere aanspraakgerechtigden en pensioengerechtigden, die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenreglementen van het fonds.
- b) De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht niet in behandeling indien:

- c) indiener geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur/uitvoerder; indiener, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur/uitvoerder, niet in beroep is gegaan bij de commissie;
- d) 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.
- e) Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- f) De Ombudsman Pensioenen kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
- g) De Ombudsman Pensioenen handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan indiener en de commissie ter kennis brengt.
- h) Indien de commissie besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het fonds indiener daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman Pensioenen kan daarvan mededeling doen aan de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Indiener is alsdan bevoegd zijn klacht dan wel aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.