



REGLEMENT

KLACHTENREGELING

VERSIE D.D. 8 NOVEMBER 2018

STICHTING BEDRIJFSTAKPENSIOENFONDS VOOR HET BEROEPSVERVOER OVER DE WEG

KLACHTENPROCEDURE BIJ HET FONDS

Artikel 1

Begripsbepaling

De begripsomschrijvingen zoals vermeld in de statuten en de pensioenreglementen zijn ook op dit reglement van toepassing.

In dit reglement wordt onder een klacht verstaan:

- iedere vorm van ontevredenheid van een (gewezen) deelnemer, andere aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde en aangesloten werkgever met betrekking tot de uitvoering van een pensioenreglement van het fonds en waarbij het kan gaan om de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de (gewezen) deelnemer, andere aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde of aangesloten werkgever als onjuist worden ervaren; of
- een verschil van mening tussen een (gewezen) deelnemer, een andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde en het fonds over de toepassing of interpretatie van een pensioenreglement of de statuten van het fonds, welk verschil van mening gevolgen heeft voor de rechtspositie van betrokkene (een geschil).

Artikel 2

Klacht bij het fonds indienen

Een (gewezen) deelnemer, een andere aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde of een aangesloten werkgever heeft het recht bij het fonds een klacht in te dienen. De klacht kan alleen schriftelijk per post, per e-mail of via het contactformulier op de website van het fonds (www.pfvervoer.nl/contact) worden ingediend. De klacht wordt zo duidelijk mogelijk omschreven, inclusief evt. verwijzing naar in het geding zijnde reglement van het fonds, en wordt zo mogelijk onderbouwd met stukken.

Artikel 3

Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. Het fonds stuurt na ontvangst van de klacht aan klager binnen vijf werkdagen 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 klager zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen een termijn van vijftien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Als de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het fonds dit schriftelijk aan klager mee met vermelding van een nieuwe afhandelingstermijn.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn/haar belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- e. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht.
- 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 van het fonds dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
- 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 van het fonds op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen. Deze beslissing geldt als een bestuursbesluit. Het fonds deelt schriftelijk aan klager mee dat klager het recht heeft om tegen het bestuursbesluit beroep in te stellen bij de klachtencommissie. Het beroep moet voldoen aan de voorwaarden zoals opgenomen in artikel 8.

BEROEPSPROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 4

Samenstelling en benoeming van de klachtencommissie

Het bestuur benoemt een klachtencommissie, die bestaat uit twee bestuursleden: één werkgeversvertegenwoordiger en één werknemers- of pensioengerechtigdenvertegenwoordiger.

Artikel 5

Secretaris

1. Het bestuur benoemt een secretaris en plaatsvervangend(e) secretaris(sen) die niet tevens lid van de klachtencommissie mogen zijn. Het bestuur is bevoegd hen te allen tijde uit hun functie te ontheffen.
2. Het bepaalde in artikel 6 is tevens van toepassing op de secretaris en plaatsvervangend(e) secretaris(sen).

Artikel 6

Geheimhoudingsplicht

1. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht hetgeen hen in deze functie ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het ingestelde beroep noodzakelijk is.

Artikel 7

Bevoegdheid van de klachtencommissie

Met inachtneming van de bepalingen van de statuten, de pensioenreglementen en dit reglement is de klachtencommissie bevoegd tot het verlenen van advies aan het bestuur over de ingediende klacht als bedoeld in artikel 8. De klachtencommissie is niet bevoegd te adviseren over geschillen inzake vrijstellingsbesluiten.

Artikel 8

Klacht indienen (beroep instellen) bij de klachtencommissie

1. Degene die het niet eens is met het besluit als bedoeld in artikel 3, onderdeel i, heeft het recht om te klagen bij de klachtencommissie (klager maakt gebruik van de interne beroepsprocedure). Klager dient een door of namens hem/haar ondertekend beroepschrift in bij de secretaris, die ter zake van het ingestelde beroep domicilie kiest ten kantore van het fonds.
2. Het beroepschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van degene die beroep instelt en eventueel van zijn of haar vertegenwoordiger;
 - b. een dagtekening;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waartegen beroep wordt ingesteld;
 - d. de motieven op grond waarvan het bestuursbesluit als 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 degene die beroep instelt. De klachtencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

Artikel 9

Behandeling van het ingestelde beroep

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan de leden van de klachtencommissie en het fonds.
2. Als wordt geklaagd bij de klachtencommissie zonder eerst de klachtenprocedure te hebben doorlopen, start de beroepsprocedure niet. In plaats daarvan zorgt de secretaris van de klachtencommissie ervoor dat de klachtenprocedure als bedoeld in de artikelen 2 en 3 van start gaat. Betrokkene wordt hierover geïnformeerd.
3. 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 vierde lid. De stukken worden door de secretaris zo spoedig mogelijk gezonden aan de leden van de klachtencommissie.
4. Het fonds is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij de secretaris. De klachtencommissie is bevoegd deze termijn te verlengen. De secretaris zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de leden van de klachtencommissie en aan de partij die beroep heeft ingesteld. Het fonds kan van schriftelijk verweer afzien.

Artikel 10

Vergadering

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, maar uiterlijk bij het verstrijken van de gestelde termijn voor het indienen van het verweerschrift, bepaalt de klachtencommissie het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het ingestelde beroep mondeling behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het derde lid van dit artikel.
2. De partij die beroep heeft ingesteld en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen. De vergadering is niet openbaar.
3. De klachtencommissie is bevoegd om, in naar haar eenparig oordeel eenvoudig beroep, een beslissing te nemen op basis van de overgelegde stukken zonder dat een vergadering plaatsvindt.

Artikel 11

Verplichtingen partijen

1. De klachtencommissie bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het ingestelde beroep wordt behandeld.
2. De commissie hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het derde lid van artikel 10 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht de commissie alle inlichtingen te verschaffen, die de commissie voor de behandeling van het ingestelde beroep nodig acht.
4. In geval van een vergadering kunnen partijen zich door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de commissie zulks gewenst acht voor de beslissing over het ingestelde beroep – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
5. In geval van een vergadering zijn partijen verplicht ten minste drie werkdagen 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 is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn te bekorten.
6. De commissie 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.

Artikel 12

Beslissing van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid. Bij de vorming van het oordeel kan de commissie een (externe) deskundige raadplegen om een (schriftelijk) niet bindend advies uit te brengen aan het bestuur van het fonds. De kosten van het raadplegen van een deskundige door de commissie komen ten laste van het fonds, indien het fonds van de te maken kosten vooraf in kennis is gesteld.
2. De commissie neemt haar beslissingen unaniem. De beslissing wordt op schrift gesteld en moet met redenen omkleed zijn en door de commissie en de secretaris worden ondertekend.
3. De secretaris zendt de beslissing aan het bestuur van het fonds.

Artikel 13

Inhoud van de beslissing van de klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie kan het volgende inhouden:
 - a. de commissie verklaart zich onbevoegd;
 - b. de commissie verklaart de partij die beroep heeft ingesteld niet-ontvankelijk;
 - c. het bestuursbesluit wordt bevestigd (al dan niet op dezelfde gronden);
 - d. het bestuursbesluit wordt vernietigd;
2. Als de commissie besluit tot bevestiging of vernietiging van het bestuursbesluit, zal de commissie een daartoe strekkend advies formuleren.
3. Het advies van de commissie is voor partijen niet bindend.

Artikel 14

Ter beslissing voorleggen aan het bestuur

1. Nadat het advies van de klachtencommissie aan het bestuur van het fonds is voorgelegd, neemt het bestuur een beslissing op basis van redelijkheid en billijkheid. De beslissing kan het volgende inhouden:
 - a. het bestuursbesluit wordt al dan niet op dezelfde gronden bevestigd;
 - b. het bestuursbesluit wordt vernietigd.Als het bestuursbesluit wordt vernietigd, zal het bestuur een nieuw besluit nemen.
2. De beslissing van het bestuur moet schriftelijk en met redenen omkleed zijn.
3. Het besluit van het bestuur en het advies van de klachtencommissie tezamen worden schriftelijk door het fonds verstrekt aan degene die het beroep heeft ingesteld.

Artikel 15

Kosten

De klachtencommissie, dan wel het bestuur in het geval artikel 14 van toepassing is, stelt bij haar beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten van deze procedure, met dien verstande dat door het fonds steeds de navolgende kosten worden gedragen:

- a. de administratie- en vergaderkosten verbonden aan de beroepsprocedure;
- b. de reis- en verblijfkosten en de vergoedingen, bedoeld in het tweede lid van artikel 6.

Artikel 16

Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter

Degene die beroep heeft ingesteld kan zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter in het geval hij/zij zich niet kan verenigen met het (nieuwe) bestuursbesluit.

Artikel 17

Vaststelling en wijziging van het reglement

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur, nadat het verantwoordingsorgaan advies over het beoogde reglement heeft uitgebracht. Wijziging van het reglement wordt door het bestuur vastgesteld, nadat het verantwoordingsorgaan advies over de wijziging heeft uitgebracht.

Artikel 18

Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 8 november 2018.