



**Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Groothandel  
in Vlakglas, de Groothandel in Verf, het  
Glasbewerkings- en het Glazeniersbedrijf**

# **KLACHTEN- EN GESCHILLEN PROCEDURE**

## Inhoudsopgave

<i>Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen</i> .....	3
<i>Artikel 1. Begripsbepalingen</i> .....	3
<i>Artikel 2. Indienen klacht of geschil</i> .....	3
<i>Artikel 3. Geheimhouding</i> .....	3
<i>Artikel 4. Inwerkingtreding</i> .....	4
<i>Hoofdstuk 2. Klachtenprocedure</i> .....	5
<i>Artikel 5. Klachten</i> .....	5
<i>Artikel 6. Behandeling van de klacht</i> .....	5
<i>Artikel 7. Beroep op het fonds</i> .....	5
<i>Hoofdstuk 3. Geschillenprocedure</i> .....	7
<i>Artikel 8. Bevoegdheid van het fonds</i> .....	7
<i>Artikel 9. Aanhangig maken van een geschil</i> .....	7
<i>Artikel 10. Behandeling van het geschil</i> .....	7
<i>Artikel 11. Verweer</i> .....	7
<i>Artikel 12. Hoorzitting</i> .....	8
<i>Artikel 13. Beslissing van het fonds</i> .....	8
<i>Artikel 14. Inhoud van de beslissing</i> .....	8
<i>Hoofdstuk 4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen</i> .....	10
<i>Artikel 15. De Ombudsman Pensioenen</i> .....	10

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsbepalingen

De in de statuten en de pensioenreglementen PR2000 en PR2007 gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. Daarnaast zijn onderstaande begripsbepalingen van toepassing:

Belanghebbende	De aangesloten onderneming (conform de definitie zoals opgenomen in art. 7 van de Statuten van het fonds) respectievelijk de persoon zijnde een deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of pensioengerechtigd kind, die <ul style="list-style-type: none"><li>- rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten onderscheidenlijk (de) het pensioenreglement(en) van het fonds; of</li><li>- zich op incorrecte wijze bejegend acht;</li></ul>
Fonds	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Groothandel in Vlakglas, de Groothandel in Verf, het Glasbewerkings- en het Glazeniersbedrijf
Fondsbesluit	Een besluit van het fonds, waaronder bestuursbesluiten en besluiten genomen door de administrateur namens het fonds, waarin de statuten en reglementen van het fonds worden toegepast en een uitspraak wordt gedaan met gevolg voor de rechtspositie van een belanghebbende;
Geschil	Geschil tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad;
Klacht	De verklaring dat een belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het fonds of de administrateur bejegend acht.

### Artikel 2. Indienen klacht of geschil

Een belanghebbende dient zijn klacht in of meldt zijn geschil bij de administrateur. De administrateur beoordeelt of het ingediende een klacht of een geschil betreft. Indien het een klacht betreft, zal de klachtenprocedure zoals beschreven in de artikelen 5, 6, 7 en 15 van dit reglement worden doorlopen. Indien het een geschil betreft zal de geschillenprocedure zoals beschreven in de artikelen 8 tot en met 15 van dit reglement worden doorlopen. De administrateur informeert de belanghebbende of het door hem ingediende een geschil of een klacht betreft en informeert de belanghebbende over de procedure.

### Artikel 3. Geheimhouding

De bestuursleden van het fonds en de administrateur zijn verplicht hetgeen hen in het kader van een klachten- dan wel geschillenprocedure ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is.

#### **Artikel 4. Inwerkingtreding**

Deze klachten- en geschillenprocedure is vastgesteld in de bestuursvergadering van 22 januari 2018 en zal vanaf 1 januari 2018 in werking treden. Deze klachten- en geschillenprocedure kan nadien door het fonds worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan over het voorstel tot wijziging advies heeft uitgebracht.

## **Hoofdstuk 2. Klachtenprocedure**

### **Artikel 5. Klachten**

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen met betrekking tot de uitvoering van de statuten en de pensioenreglementen PR2000 en PR2007 van het fonds. De klacht moet schriftelijk worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

### **Artikel 6. Behandeling van de klacht**

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan de belanghebbende 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 belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen vijftien werkdagen 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 de belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Belanghebbende heeft recht op inzage in het klachtdossier van de administrateur.
- f. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende 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 belanghebbende 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 zoals bedoeld in sub g van dit artikel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven. Dit wordt als zodanig opgenomen in de beslissing op de klacht.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan belanghebbende meegedeeld, tenzij belanghebbende heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

### **Artikel 7. Beroep op het fonds**

Indien belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft belanghebbende het recht in beroep te gaan bij het fonds. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan belanghebbende meegedeeld. Belanghebbende kan binnen 20 werkdagen na dagtekening van de schriftelijke beslissing op de klacht, schriftelijk verzoeken de klacht aan het fonds voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van belanghebbende de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het fonds geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

Indien:

- het fonds de beslissing van de administrateur bevestigt;
- de belanghebbende geen aangesloten onderneming is zoals genoemd in art. 1 van dit reglement, maar een deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of pensioengerechtigd kind; en
- de klacht de uitvoering van een van de pensioenreglementen van het fonds betreft,

dan heeft belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen, zoals uitgewerkt in artikel 15 van dit reglement.

Indien het fonds beslist dat de beslissing van de administrateur onterecht is genomen, is het fonds bevoegd om een nieuwe beslissing te nemen.

## **Hoofdstuk 3. Geschillenprocedure**

### **Artikel 8. Bevoegdheid van het fonds**

Geschillen tussen het fonds enerzijds en belanghebbenden anderzijds, naar aanleiding van de statuten of de toepassing van de reglementen, worden beslecht door het fonds.

### **Artikel 9. Aanhangig maken van een geschil**

1. De belanghebbende die het geschil aanhangig wil maken dient een door of namens hem ondertekend beroepschrift in bij de administrateur.
2. Het beroepschrift moet bevatten:
  - a. de naam en het adres van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
  - b. een dagtekening;
  - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het fondsbesluit waarover het geschil gaat;
  - d. de motieven op grond waarvan het fondsbesluit 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 fondsbesluit schriftelijk ter kennis is gebracht van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt. Het fonds kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van het fonds, deze termijn verlengen.

### **Artikel 10. Behandeling van het geschil**

1. De administrateur zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan het fonds.
2. Het fonds is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift op te stellen. De voorzitter van het fonds is bevoegd deze termijn te verlengen. Het fonds zendt het verweerschrift binnen voornoemde termijn aan de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte.
4. De belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.

### **Artikel 11. Verweer**

1. Na het opstellen van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, doch uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift bepaalt de voorzitter van het fonds het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het tweede lid van dit artikel.
2. Het fonds is bevoegd om in naar haar oordeel eenvoudige geschillen uitspraak te doen op basis van de overgelegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt.
3. Indien het fonds besluit tot een mondelinge behandeling, worden de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte en het fonds schriftelijk opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.

4. Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.

## **Artikel 12. Hoorzitting**

1. Het fonds bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.
3. Partijen zijn verplicht het fonds alle inlichtingen te verschaffen, die het fonds 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 het fonds dat 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 het fonds 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. Het fonds is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van het fonds, deze termijn te bekorten.
6. Het fonds 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 13. Beslissing van het fonds**

1. Het fonds oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
2. Besluitvorming vindt plaats conform de geldende statuten van het fonds.
3. Het fonds neemt haar beslissingen bij volstreekte meerderheid van de geldig uitgebracht stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en door de voorzitter en de secretaris worden ondertekend.
4. Het fonds zendt een gewaarmerkt exemplaar van de beslissing aan de partijen in het geschil.
5. Het fonds streeft ernaar haar oordeel te geven binnen drie maanden na ontvangst van het beroepschrift.

## **Artikel 14. Inhoud van de beslissing**

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



2. Indien het fondsbesluit wordt vernietigd, zal het fonds een beslissing nemen over bepaalde in geschil zijnde punten welke beslissing geldt als een nieuw fondsbesluit.
3. Indien een belanghebbende zich niet kan vinden in de beslissing van het fonds, de belanghebbende geen aangesloten onderneming is zoals genoemd in artikel 1 van dit reglement, en het geschil betreft de uitvoering van een van de pensioenreglementen van het fonds, dan kan hij een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen, als bedoeld in artikel 15.

## Hoofdstuk 4. Beroep op de Ombudsman Pensioenen

### Artikel 15. De Ombudsman Pensioenen

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachten- of geschillenprocedure, de belanghebbende geen aangesloten onderneming is conform de definitie zoals opgenomen in de statuten van het fonds, en de klacht of het geschil betreft de uitvoering van een van de pensioenreglementen van het fonds, dan heeft de belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het fonds aan belanghebbende meegedeeld.

De klacht of het geschil wordt als volgt afgehandeld:

- a. De Ombudsman Pensioenen neemt klachten en geschillen in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van pensioenreglementen.
- b. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht of geschil niet in behandeling indien:
  - belanghebbende geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht of geschil in te dienen bij de administrateur;
  - belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de administrateur op de ingediende klacht, maar niet in beroep is gegaan bij het fonds;
  - 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 en geschillen dienen schriftelijk aan de Ombudsman Pensioenen te worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman Pensioenen kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten en geschillen.
- e. De Ombudsman Pensioenen handelt een klacht of geschil af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de belanghebbende en het fonds ter kennis brengt.
- f. Het fonds zal zich houden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het fonds geeft, tenzij het fonds van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
- g. Indien het fonds besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het fonds de belanghebbende daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.