



PENSIOENFONDS
ARCHITECTENBUREAUS

Stichting Pensioenfonds voor de Architectenbureaus **Klachtenreglement**

Dit klachtenreglement is een uitgave van
Stichting Pensioenfonds voor de Architectenbureaus

administrateur

APG DWS en Fondsenbedrijf N.V.
Postbus 637, 1000 EE Amsterdam
Basisweg 10, 1043 AP Amsterdam

datum

1 januari 2025

Inhoud

Hoofdstuk 1	Bevoegdheid en Samenstelling	3
Hoofdstuk 2	Klachtenregeling.....	6
Hoofdstuk 3	Bezwaarprocedure.....	9
Hoofdstuk 4	Afsluitende bepalingen	15

Hoofdstuk 1 Bevoegdheid en Samenstelling

Begripsbepalingen

Onder belanghebbende wordt verstaan: de deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde die uit hoofde van de statuten en het pensioenreglement van het fonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het fonds.

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan het fonds.

Onder een geschil wordt verstaan: een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die niet (volledig) is opgelost, of niet binnen een redelijke termijn als bedoeld in artikel 17 is afgehandeld bij het fonds, en wordt voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter.

Onder administrateur wordt verstaan: de organisatie die door het bestuur van het pensioenfonds is aangesteld om de pensioenadministratie uit te voeren.

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

Artikel 1

Samenstelling en benoeming

- 1.1 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan één lid voorzitter is.
- 1.2 Het bestuur benoemt de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie. Bij afwezigheid van de voorzitter treedt het lid van de Klachtencommissie dat het langste zitting heeft in de commissie, als plaatsvervangend voorzitter op.
- 1.3 De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen na afloop van hun eerste zittingsperiode tweemaal 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 twaalf jaar.
- 1.4 Gedurende hun zittingsperiode kunnen de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie, 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 of een lid van de Klachtencommissie:
 - a. uit hoofde van ziekte of gebrek blijvend ongeschikt is zijn/haar 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;
 - 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/of passief kiesrecht verliest.
- 1.5 Indien de voorzitter of een lid van de Klachtencommissie anders dan door ontheffing van zijn/haar functie wegens dwingende reden in functie is, blijft hij/zij bevoegd op te treden in bezwaarprocedures, waarin de mondelinge behandeling reeds heeft plaatsgevonden.
- 1.6 Een tussentijds benoemd lid heeft zitting voor de tijd die degene die hij vervangt nog had te vervullen. Het tussentijds benoemde lid is na afloop van deze periode opnieuw benoembaar.

Artikel 2

De Klachtencommissie en haar bevoegdheid

- 2.1 Er is een Klachtencommissie die een oordeel geeft over een klacht.
- 2.2 Met inachtneming van de bepalingen van de statuten en de reglementen van het fonds is de Klachtencommissie uitsluitend bevoegd tot het nemen van besluiten over klachten tussen de belanghebbende en het fonds ter zake individuele beslissingen uit hoofde van die pensioenregeling die het bestuur ter zake van deze belanghebbende heeft genomen.
- 2.3 De Klachtencommissie is niet bevoegd een oordeel te geven over klachten inzake vrijstellingsbesluiten.
- 2.4 De Klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling, dan wel staakt de behandeling van een reeds aanhangig gemaakte klacht, indien een der partijen de klacht heeft voorgelegd aan de civiele rechter.

Artikel 3

Secretaris

- 3.1 Het bestuur benoemt bij voorkeur juristen of andere terzake deskundigen tot secretaris die niet tevens voorzitter of lid van de Klachtencommissie mogen zijn. Het bestuur is bevoegd hen te allen tijde van hun functie te ontheffen.
- 3.2 De taak van de secretaris omvat het notuleren tijdens de (mondelinge) behandeling van een de klacht en het uitwerken van de beslissing van de Klachtencommissie.
- 3.3 De secretaris neemt geen deel aan de behandeling van de klacht en de besluitvorming van de Klachtencommissie.

Artikel 4

Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

- 4.1 De leden van de Klachtencommissie en de secretaris zijn verplicht hetgeen hun in deze functie ter kennis is gekomen niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is.
- 4.2 De leden van de Klachtencommissie en de secretaris ontvangen reiskosten en een vergoeding volgens door het bestuur vastgestelde regels.

4.3 De vergoeding bedraagt per 1 januari 2025 € 167 per uur. Dit bedrag wordt jaarlijks verhoogd met het percentage van de stijging dat wordt toegepast in de Wet normering topinkomens.

Hoofdstuk 2 Klachtenregeling

Artikel 5

Klachtenregeling

5.1 Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend, zoals:

- via het [contactformulier](#) op de website van het fonds;
- per e-mail naar info@architectenpensioen.nl;
- per telefoon op telefoonnummer 020 583 59 30;
- per brief naar:
Pensioenfonds voor de Architectenbureaus
Postbus 637
1000 EE AMSTERDAM

5.2 De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd. De volgende gegevens worden tenminste omschreven:

- a. de naam en het adres van de partij die de klacht indient eventueel van zijn gemachtigde;
- 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.

Artikel 6

Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- 6.1 De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen na ontvangst door de administrateur 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.
- 6.2 De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst door de administrateur afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk of elektronisch aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

- 6.3 Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen of bijstaan door een gemachtigde respectievelijk een adviseur.
- 6.4 Klager of diens gemachtigde namens hem/haar wordt in de gelegenheid gesteld diens standpunt nader toe te lichten, indien dit naar het oordeel van de klager noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- 6.5 Klager en diens gemachtigde namens hem/haar heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- 6.6 Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- 6.7 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.
- 6.8 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.
- 6.9 De beslissing over de klacht wordt schriftelijk of elektronisch aan klager meegedeeld.
- 6.10 De beslissing op de klacht wordt duidelijk gemotiveerd en bevat een omschrijving van de mogelijke vervolgstappen die klager of diens gemachtigde namens hem/haar kan nemen.

Hoofdstuk 3 Bezwaarprocedure

Artikel 7

Bezwaar bij de Klachtencommissie

- 7.1 Indien klager of diens gemachtigde namens hem/haar het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager of diens gemachtigde namens hem/haar het recht in bezwaar te gaan bij de Klachtencommissie. Dit wordt bij de beslissing door de administrateur over de klacht aan klager meegedeeld.
- 7.2 Bij een klacht met betrekking tot het gedrag van mensen (bestuur of uitvoering) die belast zijn met de uitvoering van de pensioenregeling, geldt de bezwaarprocedure als beschreven in artikel 8.
- 7.3 Bij een klacht met betrekking tot een inhoudelijk (uitsluitend) jegens hem genomen besluit van het bestuur, niet zijnde een besluit van algemene strekking, geldt de bezwaarprocedure beschreven in de artikelen 9 tot en met 16.

Artikel 8

Bezwaar bij klachten over gedrag

- 8.1 Klager of diens gemachtigde namens hem/haar kan binnen twintig werkdagen nadat hij over de beslissing over de klacht door de administrateur schriftelijk of elektronisch is geïnformeerd, schriftelijk aan de administrateur verzoeken de klacht aan de Klachtencommissie voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom, naar het oordeel van de klager, de beslissing over de klacht niet in stand kan blijven. De administrateur is verplicht dit verzoek binnen tien werkdagen voor te leggen aan de Klachtencommissie.
- 8.2 De Klachtencommissie geeft uiterlijk binnen veertig werkdagen na ontvangst van het besluit van de administrateur een oordeel over de vraag of de beslissing over de klacht in redelijkheid is genomen. De beslissing van de Klachtencommissie dient deugdelijk gemotiveerd te worden en wordt schriftelijk of elektronisch aan de klager meegedeeld.
- 8.3 De Klachtencommissie kan besluiten de belanghebbende te horen.
- 8.4 In de beslissing van de Klachtencommissie wordt medegedeeld dat de klager, indien hij/zij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Artikel 9

Aanhangig maken van een klacht over een besluit

- 9.1 De partij die de klacht aanhangig wil maken dient schriftelijk of elektronisch een door of namens hem/haar ondertekend bezwaarschrift in bij de secretaris, die ter zake van de klacht domicilie kiest ten kantore van het fonds.
- 9.2 Het bezwaarschrift moet bevatten:
- a. de naam en het adres van de partij die de klacht aanhangig maakt en eventueel van zijn/haar gemachtigde;
 - b. een dagtekening;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van het bestuursbesluit waarover de klacht gaat;
 - d. de motieven op grond waarvan het bestuursbesluit door de partij die de klacht aanhangig maakt onjuist wordt geacht.
- 9.3 Het bezwaarschrift moet door de partij die de klacht aanhangig maakt worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat het betreffende bestuursbesluit op grond waarvan de klacht is ontstaan schriftelijk of elektronisch ter kennis is gebracht van de partij die de klacht aanhangig maakt.

De Klachtencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de Klachtencommissie, deze termijn verlengen.

Artikel 10

Behandeling van de klacht over een besluit

- 10.1 De secretaris zendt binnen tien werkdagen een afschrift van het bezwaarschrift aan de voorzitter, de leden van de klachtencommissie en het bestuur.
- 10.2 Het bestuur is verplicht een afschrift van het bestuursbesluit waartegen het bezwaarschrift 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 binnen tien werkdagen gezonden aan de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie.
- 10.3 Het bestuur is bevoegd binnen 20 werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift een verweerschrift in te dienen bij de secretaris. De voorzitter van de Klachtencommissie is bevoegd deze termijn onderbouwd te verlengen. De secretaris zendt het verweerschrift binnen tien werkdagen aan de voorzitter en de leden van de Klachtencommissie en aan de partij die de klacht aanhangig maakte.

- 10.4 De partij die de klacht aanhangig maakte en het bestuur zijn bevoegd schriftelijk of elektronisch te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.

Artikel 11

Bepalen van plaats en tijdstip vergadering

- 11.1 Na ontvangst 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 Klachtencommissie het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin de klacht mondeling behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in artikel 12.8.
- 11.2 De partij die de klacht aanhangig maakte en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.
- 11.3 Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.

Artikel 12

Behandeling van de klacht ter vergadering

- 12.1 De Klachtencommissie bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement de klacht wordt behandeld.
- 12.2 De Klachtencommissie hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het achtste lid van dit artikel van toepassing is.
- 12.3 Partijen zijn verplicht de Klachtencommissie alle inlichtingen te verschaffen, die de Klachtencommissie voor de behandeling van de klacht nodig acht.
- 12.4 Partijen kunnen ter vergadering zich door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de Klachtencommissie zulks gewenst acht voor de beslissing van de klacht – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
- 12.5 Partijen zijn 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 Klachtencommissie is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de Klachtencommissie, deze termijn in redelijkheid te bekorten.
- 12.6 De Klachtencommissie is bevoegd andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid op te roepen en te horen met inachtneming van het bepaalde in het vijfde lid van dit artikel.

- 12.7 Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, die ter vergadering verschenen zijn.
- 12.8 De Klachtencommissie is bevoegd om in, naar haar gezamenlijk oordeel, eenvoudige klachten uitspraak te doen op basis van de overlegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt. De Klachtencommissie zal de partij die de klacht aanhangig heeft gemaakt schriftelijk of elektronisch en onderbouwd van dit besluit op de hoogte stellen, tezamen met het oordeel van de Klachtencommissie.

Artikel 13

Wraking en verschoning

- 13.1 De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de Klachtencommissie mogen geen persoonlijk belang bij de partijen bij de klacht hebben.
- 13.2 De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de Klachtencommissie kunnen door een of beide partijen gewraakt worden op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken.
- 13.3 De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de Klachtencommissie kunnen zich verschonen op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht kunnen bemoeilijken.
- 13.4 Wraking of verschoning moet zodra feiten en omstandigheden die tot een wraking of verschoning leiden bekend zijn geworden, geschieden.
- 13.5 De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of terecht sprake is van wraking en/of verschoning van het derde lid van de Klachtencommissie. Indien er sprake is van wraking en/of verschoning van meerdere leden van de Klachtencommissie, dan besluit het bestuur of terecht sprake is van wraking en/of verschoning van deze leden. In geval van terechte wraking en/of verschoning zal het bestuur zorgdragen voor het opstarten van de procedure voor de invulling van de op dat moment ontstane vacature(s).
- 13.6 De beslissing wordt schriftelijk aan partijen meegedeeld.

Artikel 14

Beslissing van de Klachtencommissie

- 14.1 De Klachtencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
- 14.2 De Klachtencommissie kan slechts een besluit nemen in een vergadering waarin de voorzitter en de twee leden aanwezig zijn.

- 14.3 De Klachtencommissie neemt haar beslissingen bij meerderheid van stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en door de voorzitter en de secretaris worden ondertekend.
- 14.4 De secretaris zendt een gewaarmerkt exemplaar van de beslissing aan de partijen in de klacht.
- 14.5 De beslissing van de Klachtencommissie is voor partijen niet bindend.
- 14.6 Indien de partij die de klacht aanhangig heeft gemaakt zich niet kan vinden in de beslissing van de Klachtencommissie of indien het bestuur de beslissing van de Klachtencommissie niet opvolgt, kan deze de klacht aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen dan wel de civiele rechter ter inhoudelijke beoordeling worden voorgelegd.

Artikel 15

Inhoud van de beslissing

De beslissing op de klacht moet met redenen omkleed zijn en door de leden van de commissie worden ondertekend. Het bestuurssecretariaat zendt een exemplaar van de uiteindelijke beslissing van de commissie aan de partijen in geding.

- 15.1 De beslissing van de Klachtencommissie kan inhouden:
- a. dat de commissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. dat de commissie de partij die de klacht aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. dat het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - d. dat zij adviseert dat het bestuursbesluit wordt vernietigd.
- 15.2 Indien de Klachtencommissie adviseert om het bestuursbesluit te vernietigen, kan de Klachtencommissie adviseren over bepaalde in geschil zijnde punten en het bestuur vragen om zo spoedig mogelijk, met inachtneming van dit advies, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen.
- 15.3 In de beslissing wordt medegedeeld dat de partij die de klacht aanhangig heeft gemaakt, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen dan wel bij de civiele rechter.

Artikel 16

Kosten

De Klachtencommissie stelt bij haar beslissing een regeling vast 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 reiskosten en de vergoedingen, bedoeld in het tweede lid van artikel 4.

Ten aanzien van de kosten van rechtsbijstand zal de Klachtencommissie beslissen met inachtneming van het bepaalde in het Besluit proceskosten bestuursrecht, zoals dat luidt ten tijde van de beslissing in de aanhangige procedure.

Artikel 17

Maximale afhandeltermijn

- 17.1 De totale klachtenprocedure inclusief de bezwaarprocedure bij de Klachtencommissie bedraagt maximaal 12 weken vanaf de ontvangst van de klacht.
- 17.2 Indien aan klager of aan diens gemachtigde aanvullende informatie is gevraagd, wordt de termijn van 12 weken verlengd met de periode die is verstreken totdat de administrateur of de klachtencommissie over de gevraagd informatie beschikt

Artikel 18

Beroep bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen

- 18.1 Indien het oordeel van de Klachtencommissie niet naar tevredenheid van de klager is, dan kan klager dit geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Dit wordt bij de beslissing van de Klachtencommissie aan klager medegedeeld.
- 18.2 Klager heeft daarnaast altijd de mogelijkheid zich tot de burgerlijke rechter te wenden.

Hoofdstuk 4 Afsluitende bepalingen

Artikel 19

Wijziging van het reglement

Dit reglement kan door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 20

Inwerkingtreding

Dit reglement is gewijzigd op 26 november 2025 en is in werking getreden op 1 januari 2025. Dit reglement vervangt het voorgaande reglement.