

Klachten- en geschillenreglement

STICHTING PENSIOENFONDS VOOR DE ARCHITECTENBUREAUS

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1	BEVOEGDHEDEN EN SAMENSTELLING	3
HOOFDSTUK 2	KLACHTENREGELING	6
HOOFDSTUK 3	GESCHILLENPROCEDURE.....	10
HOOFDSTUK 4	AFSLUITENDE BEPALINGEN	15

HOOFDSTUK 1 BEVOEGDHEDEN EN SAMENSTELLING

Begripsbepalingen

Onder deelnemer wordt verstaan: de deelnemer, de gewezen deelnemer, de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde.

Onder belanghebbende wordt verstaan: de persoon die uit hoofde van de statuten en het pensioenreglement van het fonds, rechten kan ontlene of meent te kunnen ontlene jegens het fonds.

Onder een klacht wordt verstaan: een klacht van een bij het fonds betrokken deelnemer of belanghebbende met betrekking tot het gedrag van mensen (bestuur of uitvoering) die belast zijn met de uitvoering van de pensioenregeling.”

Onder een geschil wordt verstaan: Er is sprake van een geschil als een belanghebbende zich niet kan verenigen met een inhoudelijk (uitsluitend) jegens hem genomen besluit van het bestuur, niet zijnde een besluit van algemene strekking.

Een geschil kan bestaan tussen een werkgever, deelnemer of belanghebbende die naar het oordeel van de Klachten- en geschillencommissie rechtstreeks in zijn/haar belang wordt getroffen met betrekking tot de pensioenregeling, besluiten en afspraken en het bestuur van het fonds.

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 Klachten- en geschillencommissie bestaat uit drie leden, waarvan één lid voorzitter is.
- 1.2 Het bestuur benoemt de voorzitter en de leden van de Klachten- en geschillencommissie. Bij afwezigheid van de voorzitter treedt het lid van de Klachten- en geschillencommissie dat het langste zitting heeft in de commissie, als plaatsvervangend voorzitter op.
- 1.3 De voorzitter en de leden van de Klachten- en geschillencommissie 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 Klachten- en geschillencommissie, 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 Klachten- en geschillencommissie:
- 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 Klachten- en geschillencommissie anders dan door ontheffing van zijn/haar functie wegens dwingende reden in functie is, blijft hij/zij bevoegd op te treden in geschillen, 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 Klachten- en geschillencommissie en haar bevoegdheid

- 2.1 Er is een Klachten- en geschillencommissie die een oordeel geeft over een klacht of een geschil.
- 2.2 Met inachtneming van de bepalingen van de statuten en de reglementen van het fonds is de Klachten- en geschillencommissie uitsluitend bevoegd tot het nemen van besluiten over klachten dan wel geschillen tussen de deelnemer en het fonds ter zake individuele beslissingen uit hoofde van die pensioenregeling die het bestuur ter zake van deze deelnemer heeft genomen.
- 2.3 De Klachten- en geschillencommissie is niet bevoegd een oordeel te geven over geschillen inzake vrijstellingsbesluiten.
- 2.4 De Klachten- en geschillencommissie neemt een klacht dan wel geschil niet in behandeling, dan wel staakt de behandeling van een reeds aanhangig gemaakte klacht dan wel geschil, indien een der partijen het geschil 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 Klachten- en geschillencommissie 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 (mondelijke) behandeling van een geschil en het uitwerken van de beslissing van de Klachten- en geschillencommissie.
- 3.3 De secretaris neemt geen deel aan de behandeling van het geschil en de besluitvorming van de Klachten- en geschillencommissie.

Artikel 4

Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

- 4.1 De leden van de Klachten- en geschillencommissie 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 en/of het geschil noodzakelijk is.
- 4.2 De leden van de Klachten- en geschillencommissie en de secretaris ontvangen reiskosten en een vergoeding volgens door het bestuur vastgestelde regels.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENREGELING

Artikel 5

Klachtenregeling

5.1 Bij het fonds betrokken deelnemers en belanghebbenden hebben het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van het pensioenreglement. De klacht moet in redelijkheid zo spoedig mogelijk na de gebeurtenis op grond waarop de klacht wordt gebaseerd worden ingediend bij de administrateur. De klacht dient schriftelijk of elektronisch te worden ingediend.

Schriftelijk:

Pensioenfonds voor de Architectenbureaus
Postbus 637
1000 EE AMSTERDAM

Electronisch:

<https://www.architectenpensioen.nl/contact/klacht-indienen.aspx>

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, die nooit langer is dan drie maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht door de administrateur.
- 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.

Artikel 7

Beroep bij de Klachten- en geschillencommissie

- 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 beroep te gaan bij de Klachten- en geschillencommissie. Dit wordt bij de beslissing door de administrateur over de klacht aan klager meegedeeld.
- 7.2 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

geïnfomeerd, schriftelijk aan de administrateur verzoeken de klacht aan de Klachten- en geschillencommissie 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 Klachten- en geschillencommissie.

7.3 De Klachten- en geschillencommissie 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 Klachten- en geschillencommissie dient deugdelijk gemotiveerd te worden en wordt schriftelijk of elektronisch aan de klager meegedeeld.

7.4 De Klachten- en geschillencommissie kan besluiten de belanghebbende te horen.

7.5 In de beslissing van de Klachten- en geschillencommissie wordt medegedeeld dat de klager, indien hij/zij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 8

Beroep bij de Ombudsman Pensioenen

8.1 Indien het oordeel van de Klachten- en geschillencommissie nog steeds niet naar tevredenheid van de klager is, dan heeft klager een recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van de Klachten- en geschillencommissie aan klager medegedeeld.

8.2 De Ombudsman Pensioenen neemt uitsluitend klachten in behandeling van deelnemers en belanghebbenden die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement door het fonds. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht niet in behandeling indien:

- a. klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachten- en geschillencommissie;
- b. het de Ombudsman Pensioenen bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.

8.3 Klachten kunnen schriftelijk of elektronisch aan de Ombudsman Pensioenen worden voorgelegd.

8.4 De Ombudsman Pensioenen kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.

8.5 De Ombudsman Pensioenen handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.

8.6 Het bestuur volgt het advies van de Ombudsman, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het bestuur klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. De Ombudsman heeft dan de mogelijkheid om met geheimhouding van de klager, het advies openbaar te maken. Klager of diens gemachtigde namens hem/haar is alsdan bevoegd zijn klacht of geschil aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

HOOFDSTUK 3 GESCHILLENPROCEDURE

Artikel 9

Aanhangig maken van een geschil

9.1 De partij die het geschil aanhangig wil maken dient schriftelijk of elektronisch een door of namens hem/haar ondertekend beroepschrift in bij de secretaris, die ter zake van het geschil domicilie kiest ten kantore van het fonds.

9.2 Het beroepschrift moet bevatten:

- a. de naam en het adres van de partij die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn/haar gemachtigde;
- 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.

9.3 Het beroepschrift moet door de partij die het geschil aanhangig maakt worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat het betreffende bestuursbesluit op grond waarvan het geschil is ontstaan schriftelijk of elektronisch ter kennis is gebracht van de partij die het geschil aanhangig maakt.

De Klachten- en geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de Klachten- en geschillencommissie, deze termijn verlengen.

Artikel 10

Behandeling van het geschil

10.1 De secretaris zendt binnen tien werkdagen een afschrift van het beroepschrift aan de voorzitter, de leden van de klachten- en geschillencommissie en het bestuur.

10.2 Het bestuur 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 binnen tien werkdagen gezonden aan de voorzitter en de leden van de Klachten- en geschillencommissie.

10.3 Het bestuur is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij de secretaris. De voorzitter van de Klachten- en geschillencommissie is bevoegd deze termijn onderbouwd te verlengen. De secretaris zendt

het verweerschrift binnen tien werkdagen aan de voorzitter en de leden van de Klachten- en geschillencommissie en aan de partij die het geschil aanhangig maakte.

10.4 De partij die het geschil 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 Klachten- en geschillencommissie het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil mondeling behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in artikel 12.8.

11.2 De partij die het geschil 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 het geschil ter vergadering

12.1 De Klachten- en geschillencommissie bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.

12.2 De Klachten- en geschillencommissie 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 Klachten- en geschillencommissie alle inlichtingen te verschaffen, die de Klachten- en geschillencommissie voor de behandeling van het geschil nodig acht.

12.4 Partijen kunnen ter vergadering zich door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de Klachten- en geschillencommissie zulks gewenst acht voor de beslissing van het geschil – 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 Klachten- en

geschillencommissie is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de Klachten- en geschillencommissie, deze termijn in redelijkheid te bekorten.

12.6 De Klachten- en geschillencommissie 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 Klachten- en geschillencommissie is bevoegd om in, naar haar gezamenlijk oordeel, eenvoudige geschillen uitspraak te doen op basis van de overlegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt. De Klachten- en geschillencommissie zal de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt schriftelijk of elektronisch en onderbouwd van dit besluit op de hoogte stellen, tezamen met het oordeel van de Klachten- en geschillencommissie.

Artikel 13

Wraking en verschoning

13.1 De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben.

13.2 De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie kunnen door een of beide partijen gewraakt worden op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.

13.3 De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie kunnen zich verschonen op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil 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 Klachten- en geschillencommissie beslissen of terecht sprake is van wraking en/of verschoning van het derde lid van de Klachten- en geschillencommissie. Indien er sprake is van wraking en/of verschoning van meerdere leden van de Klachten- en geschillencommissie, 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 Klachten- en geschillencommissie

- 1 De Klachten- en geschillencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
- 2 De Klachten- en geschillencommissie kan slechts een besluit nemen in een vergadering waarin de voorzitter en de twee leden aanwezig zijn.
- 3 De Klachten- en geschillencommissie 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 Klachten- en geschillencommissie is voor partijen niet bindend.
- 6 Indien de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt zich niet kan vinden in de beslissing van de Klachten- en geschillencommissie of indien het bestuur de beslissing van de Klachten- en geschillen commissie niet opvolgt, kan deze het geschil aan de Ombudsman Pensioenen dan wel de civiele rechter ter inhoudelijke beoordeling worden voorgelegd.

Artikel 15

Inhoud van de beslissing

De beslissing op de klacht dan wel het geschil 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.

1. De beslissing van de Klachten- en geschillencommissie 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 zij adviseert dat het bestuursbesluit wordt vernietigd.
- 2 Indien de Klachten- en geschillencommissie adviseert om het bestuursbesluit te vernietigen, kan de Klachten- en geschillencommissie 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.

- 3 In de beslissing wordt medegedeeld dat de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij de Ombudsman Pensioenen dan wel bij de civiele rechter.

Artikel 16

Kosten

De Klachten- en geschillencommissie 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 Klachten- en geschillencommissie beslissen met inachtneming van het bepaalde in het Besluit proceskosten bestuursrecht, zoals dat luidt ten tijde van de beslissing in de aanhangige procedure.

HOOFDSTUK 4 AFSLUITENDE BEPALINGEN

Artikel 17

Wijziging van het reglement

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

Artikel 18

Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 15 april 2020 en vervangt het voorgaande reglement.

Aldus vastgesteld door het bestuur in de bestuursvergadering op 15 april 2020 te Culemborg.

Het bestuur van de Stichting Pensioenfonds voor de Architectenbureaus

H. de Vaan

Voorzitter

W.M. Parênt

Vicevoorzitter