

# **Klachten- en geschillenreglement**

**STICHTING PENSIOENFONDS VOOR DE ARCHITECTENBUREAUS**

## **Inhoudsopgave**

<b>HOOFDSTUK 1</b>	<b>BEVOEGDHEDEN EN SAMENSTELLING KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE.....</b>	<b>3</b>
<b>HOOFDSTUK 2</b>	<b>KLACHTENREGELING .....</b>	<b>6</b>
<b>HOOFDSTUK 3</b>	<b>GESCHILLENPROCEDURE.....</b>	<b>9</b>
<b>HOOFDSTUK 4</b>	<b>AFSLUITENDE BEPALINGEN .....</b>	<b>14</b>

## **HOOFDSTUK 1      BEVOEGDHEDEN EN SAMENSTELLING KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE**

### **Artikel 1**

#### De Klachten- en geschillencommissie en haar bevoegdheid en samenstelling

1. Er is een Klachten- en geschillencommissie die een oordeel geeft over een:
  - klacht met betrekking tot het gedrag van mensen (bestuur of uitvoering) die belast zijn met de uitvoering van de pensioenregeling, de besluiten die hierover zijn genomen en de afspraken die hierover zijn gemaakt;
  - geschil met betrekking tot de interpretatie en de uitvoering van de pensioenregeling van Stichting Pensioenfonds voor de Architectenbureaus (hierna: het fonds), de besluiten die hierover zijn genomen en de afspraken die hierover zijn gemaakt.
2. De Klachten- en geschillencommissie is niet bevoegd een oordeel te geven over geschillen inzake vrijstellingsbesluiten.
3. De Klachten- en geschillencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.

### **Artikel 2**

#### Begripsbepalingen

1. Onder een klacht wordt verstaan: een klacht van een bij het fonds betrokken deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of overige belanghebbende met betrekking tot het gedrag van mensen (bestuur of uitvoering) die belast zijn met de uitvoering van de pensioenregeling.
2. Onder een geschil wordt verstaan: een geschil tussen een werkgever, een deelnemer, een gewezen deelnemer, een pensioengerechtigde, hun rechtverkrijgende of een ander die naar het oordeel van de commissie rechtstreeks in zijn/haar belang wordt getroffen met betrekking tot de pensioenregeling, besluiten en afspraken die in artikel 1 zijn bedoeld en het bestuur van het fonds.
3. De in de statuten en de pensioenregeling gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement.

## **Artikel 3**

### Samenstelling en benoeming van de Klachten- en geschillencommissie

1. 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.
2. 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 éénmaal 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 acht jaar.
3. 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 die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
  - 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 Nederlandschap of het actief en/of passief kiesrecht verliest.
4. Indien de voorzitter of een lid van de Klachten- en geschillencommissie fungeert anders dan door ontheffing van zijn/haar functie wegens dwingende reden, blijft hij/zij bevoegd op te treden in geschillen, waarin de mondelinge behandeling reeds heeft plaatsgevonden.

## **Artikel 4**

### Secretaris

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.

2. Het bepaalde in artikel 3, eerste lid, en artikel 5 is ook van toepassing op de secretaris.
3. De taak van de secretaris omvat het notuleren tijdens de (mondelinge) behandeling van een geschil en het uitwerken van de beslissing van de Klachten- en geschillencommissie.
4. De secretaris neemt geen deel aan de behandeling van het geschil en de besluitvorming van de Klachten- en geschillencommissie.

## **Artikel 5**

### Geheimhoudingsplicht en vergoedingen

1. De voorzitter, 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.
2. De voorzitter, de leden van de Klachten- en geschillencommissie en de secretaris ontvangen reiskosten en eventueel andere vergoedingen volgens door het bestuur vastgestelde regels.

## HOOFDSTUK 2      KLACHTENREGELING

### Artikel 6

#### Klachtenregeling

Bij het fonds betrokken deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en overige belanghebbenden hebben het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van het pensioenreglement. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

### Artikel 7

#### Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen 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.
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 aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld, die nooit langer is dan drie maanden.
3. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
5. Klager 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. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.

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.
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.
9. De beslissing over de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.

## **Artikel 8**

### Beroep bij de Klachten- en geschillencommissie

1. Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij de Klachten- en geschillencommissie. Dit wordt bij de beslissing door de administrateur op de klacht aan klager meegedeeld.
2. Klager kan binnen twintig werkdagen nadat hij over de beslissing op de klacht door de administrateur is geïnformeerd, schriftelijk 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.
3. De Klachten- en geschillencommissie geeft een oordeel over de vraag of de beslissing over de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden

## **Artikel 9**

### Beroep bij de Ombudsman Pensioenen

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

- klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachten- en geschillencommissie;
  - 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.
- 3 Klachten kunnen schriftelijk aan de Ombudsman Pensioenen worden voorgelegd.
  - 4 De Ombudsman Pensioenen kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
  - 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.
  - 6 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 Pensioenen doet daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Klager is alsdan bevoegd zijn klacht of geschil aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.



## HOOFDSTUK 3      GESCHILLENPROCEDURE

### Artikel 10

#### Aanhangig maken van een geschil

- 1 De partij die het geschil aanhangig wil maken dient een door of namens hem ondertekend beroepschrift in bij de secretaris, die ter zake van het geschil domicilie kiest ten kantore van het fonds.
- 2 Het beroepschrift moet bevatten:
  - a. de naam en het adres van de partij die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn/haar vertegenwoordiger;
  - 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.
- 3 Het beroepschrift moet worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat het betreffende bestuursbesluit schriftelijk ter kennis is gebracht van de partij die het geschil aanhangig maakt. De Klachten- en geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

### Artikel 11

#### Behandeling van het geschil

- 1 De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan de voorzitter, de leden van de klachten- en geschillencommissie en het fonds.
- 2 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 derde lid. De in dit lid bedoelde stukken worden door de secretaris zo spoedig mogelijk gezonden aan de voorzitter en de leden van de Klachten- en geschillencommissie.
- 3 Het fonds 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 te verlengen. De secretaris zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de voorzitter en de leden van de Klachten- en geschillencommissie en aan de partij die het geschil aanhangig maakte.

- 4 De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.

## **Artikel 12**

### Plaats en tijdstip vergadering

- 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 voorzitter het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het vierde lid van dit artikel.
- 2 De partij die het geschil aanhangig maakte en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen.
- 3 Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.
- 4 De Klachten- en geschillencommissie is bevoegd om in naar haar eenparig oordeel eenvoudige geschillen uitspraak te doen op basis van de overlegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt.

## **Artikel 13**

### Behandeling van het geschil ter vergadering

- 1 De Klachten- en geschillencommissie bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.
- 2 De Klachten- en geschillencommissie hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het vierde lid van artikel 11 van toepassing is.
- 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.
- 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.
- 5 Partijen zijn verplicht ten minste drie dagen 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 te bekorten.

- 6 De Klachten- en geschillencommissie 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 14**

### Wraking en verschoning

- 1 De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben.
- 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.
- 3 De voorzitter, de leden alsmede de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie kunnen zich verschonen op grond van feiten omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
- 4 Wraking en verschoning moeten zodra feiten en omstandigheden die tot een wraking of verschoning leiden bekend zijn geworden, geschieden.
- 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. 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.
- 6 De beslissing wordt schriftelijk aan partijen meegedeeld.

## **Artikel 15**

### 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.

## **Artikel 16**

### Inhoud van de beslissing

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 klager, 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 17**

### 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 5.

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.

## **Artikel 18**

### Beroep bij de Ombudsman Pensioenen

- 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 bij de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van de Klachten- en geschillencommissie aan klager medegedeeld.
- 2 De Ombudsman Pensioenen neemt geschillen in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement door het fonds. De Ombudsman Pensioenen neemt een geschil niet in behandeling indien:
  - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een geschil in te dienen bij de Klachten- en geschillencommissie;
  - het de Ombudsman Pensioenen bekend is dat het geschil in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- 3 Geschillen kunnen schriftelijk aan de Ombudsman Pensioenen worden voorgelegd.
- 4 De Ombudsman Pensioenen kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende geschillen.
- 5 De Ombudsman Pensioenen handelt een geschil af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
- 6 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 Pensioenen doet daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies. Klager is alsdan bevoegd zijn geschil aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

## **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 door het bestuur vastgesteld en in werking getreden op 20 september 2017 en vervangt het voorgaande reglement.