

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Zuivel en aanverwante industrie

Reglement klachten- en geschillenprocedure

Dit reglement is een uitgave van
Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Zuivel en aanverwante Industrie

Datum
1 januari 2024

Versie
2024.1

Inhoud

Definities	3
1. Klachten- en geschillenregeling	4
Artikel 1 Klachten- en geschillenregeling	4
2. Interne behandelingsprocedure	5
Artikel 2 Behandeling van de klacht door de administrateur	5
Artikel 3 Beroep op het bestuur	5
3. Externe behandelingsprocedure	6
Artikel 4 Beroep door belanghebbende op de Ombudsman Pensioenen, de geschillencommissie of de rechter	6
Artikel 5 Beroep op de Ombudsman Pensioenen	6
Artikel 6 Beroep op de geschillencommissie	6
Artikel 7 Beroep op de rechter	7
4. Wijziging en inwerkingtreding	8
Artikel 8 Wijziging reglement klachten- en geschillenprocedure	8
Artikel 9 Inwerkingtreding	8

Definities

Dit reglement verstaat onder:

Administrateur

Achmea Pensioenservices N.V.

Belanghebbende

De persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde rechten kan ontleen aan de statuten en het pensioenreglement van het pensioenfonds

Bestuur

Het bestuur van het pensioenfonds

GIP

Geschillen Instantie Pensioenfonds, de externe geschilleninstantie als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waarbij het pensioenfonds is aangesloten

Geschil

Een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds of een klacht waarbij de behandeltermijnen, als bedoeld in dit reglement, zijn overschreden

Geschillencommissie

De geschillencommissie van GIP

Klacht

iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan het pensioenfonds

Ombudsman Pensioenen

Een natuurlijk persoon die klachten en geschillen behandelt over de uitvoering van een pensioenreglement en die is ondergebracht in GIP

Pensioenfonds

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Zuivel en aanverwante industrie

Pensioenreglement

Het pensioenreglement van het pensioenfonds

Statuten

De statuten van het pensioenfonds

1. Klachten- en geschillenregeling

Artikel 1 Klachten- en geschillenregeling

Een belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen. De klacht kan telefonisch, digitaal of schriftelijk worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de aangelegenheid waarover wordt geklaagd.

De klacht wordt eerst volgens de interne behandelingsprocedure van het pensioenfonds in behandeling genomen, die is opgenomen in artikel 2 en 3 van dit reglement. Na het doorlopen van de interne procedure heeft belanghebbende de mogelijkheid tot het doorlopen van een externe behandelingsprocedure voor het ontstane geschil met het pensioenfonds. De externe procedure is opgenomen in artikel 4 tot en met 7 van dit reglement.

2. Interne behandelingsprocedure

Artikel 2 Behandeling van de klacht door de administrateur

De klacht wordt in eerste instantie als volgt behandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen aan belanghebbende een digitale of schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen die termijn 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 vier weken 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 digitaal of schriftelijk aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn van maximaal vier weken wordt vermeld.
- c. Indien de administrateur voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt zij deze informatie van de belanghebbende en geeft een termijn voor de beantwoording.
- d. Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader digitaal of schriftelijk toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. Het oordeel van de administrateur over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
- f. De beslissing van de administrateur dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
- g. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de behandeling van de aangelegenheid waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens belanghebbende is geweest.
- h. Indien 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 op de klacht wordt digitaal of schriftelijk aan belanghebbende meegedeeld.

Artikel 3 Beroep op het bestuur

Indien belanghebbende het gedeeltelijk of geheel niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft belanghebbende het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan belanghebbende meegedeeld.

Belanghebbende kan binnen vier weken nadat hij door de administrateur over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, digitaal of schriftelijk aan de administrateur verzoeken de klacht aan het bestuur 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 bestuur geeft vervolgens binnen vier weken een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid is genomen. Het bestuur deelt zijn oordeel gemotiveerd en digitaal of schriftelijk mede aan de belanghebbende.

3. Externe behandelingsprocedure

Artikel 4 Beroep door belanghebbende op de Ombudsman Pensioenen, de geschillencommissie of de rechter

Indien het bestuur na de behandeling van het in lid 3 bedoelde beroep van belanghebbende de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft de belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen, de geschillencommissie dan wel de rechter. Deze beroepsmogelijkheid wordt bij de beslissing van het bestuur aan belanghebbende meegedeeld.

Artikel 5 Beroep op de Ombudsman Pensioenen

De Ombudsman Pensioenen neemt geschillen in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van de statuten en het pensioenreglement.

De Ombudsman Pensioenen neemt een geschil niet in behandeling indien:

- a. het geschil niet volgens de volledige interne procedure van het pensioenfonds is behandeld of
- b. hem bekend is dat het geschil reeds aanhangig is bij dan wel tot een beslissing of uitspraak van een rechter c.q. een andere geschilleninstantie heeft geleid.

De Ombudsman Pensioenen handelt een geschil af door bemiddeling en brengt een voorstel uit dat hij uitsluitend aan de belanghebbende en het bestuur ter kennis brengt.

Het bestuur volgt het voorstel van de Ombudsman Pensioenen op, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen. Het bestuur stelt belanghebbende en Ombudsman Pensioenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het besluit over het geschil in vervolg op het voorstel van de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 6 Beroep op de geschillencommissie

De belanghebbende heeft het recht een beroep te doen op de geschillencommissie indien:

- a. het bestuur na de behandeling van het in artikel 3 bedoelde beroep van belanghebbende de beslissing van de administrateur bevestigt, waarbij belanghebbende er niet voor kiest de klacht eerst te laten behandelen door de Ombudsman Pensioenen of
- b. het bestuur besluit het in lid 5 bedoelde voorstel van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen of
- c. de klacht niet binnen tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van de administrateur dan wel twaalf weken na het indienen door belanghebbende is afgehandeld via de interne klachtenprocedure. Deze wettelijke termijnen worden verlengd met de extra periode die het pensioenfonds voor de behandeling van de klacht nodig heeft gehad indien aanvullende informatie of een aanvullende toelichting nodig is geweest voor de behandeling van de klacht.

De geschillencommissie doet een voor partijen bindende uitspraak, indien de belanghebbende bij het aanhangig maken van het geschil gekozen heeft voor het bindend zijn van de uitspraak. Hierop

geldt de uitzondering dat een uitspraak van de geschillencommissie voor partijen niet bindend is als de geschillencommissie een uitspraak doet met een financieel belang van meer dan 250.000 euro. Partijen kunnen in dat geval samen afspreken dat de uitspraak wel bindend is voor beide partijen. Beide partijen moeten hiermee dan akkoord gaan.

Artikel 7 Beroep op de rechter

De belanghebbende kan na het doorlopen van de interne klachtenprocedure en/of behandeling door de Ombudsman Pensioenen en/of de geschillencommissie een beroep doen op de rechter.

Het is ook mogelijk rechtstreeks, zonder het doorlopen van de betreffende interne en externe procedures, de klacht voor te leggen aan de rechter.

Indien gekozen wordt voor de gang naar de rechter kan nadien het betwiste bestuursbesluit niet meer worden voorgelegd aan het pensioenfonds, de Ombudsman Pensioenen of de geschillencommissie.

4. Wijziging en inwerkingtreding

Artikel 8 Wijziging reglement klachten- en geschillenprocedure

Dit reglement kan na advies van het belanghebbendenorgaan worden gewijzigd of aangevuld bij besluit van het bestuur.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2015 en laatstelijk gewijzigd per 1 januari 2024.