



**Stichting Bedrijfstakpensioenfonds
voor het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf**

Klachten- en geschillenprocedure

2018 en 2019

Klachtenprocedure

Artikel 1 Wanneer kunt u een klacht indienen?

1. Bent u ontevreden over BPF Schilders? Dan kunt u een klacht indienen als u ontevreden bent over de volgende onderwerpen:
 - a. De uitvoerende taken van BPF Schilders. Hieronder verstaan wij werkzaamheden die verband houden met:
 - het beoordelen en vaststellen van uw aanspraken;
 - het beoordelen en vaststellen van uw recht op een uitkering of voorziening;
 - het vaststellen en innen van af te dragen premies en/of bijdragen;
 - het registreren van persoonsgegevens die wij nodig hebben voor het uitvoeren van de regeling;
 - de ondersteuning van de hierboven genoemde taken.
 - b. Toepassing van de statuten en/of reglementen van het fonds, of
 - c. De manier waarop u door ons behandeld bent.

Artikel 2 Hoe kunt u een klacht indienen?

1. U kunt een klacht mondeling, schriftelijk of via chat indienen.
2. Wilt u de klacht niet zelf indienen? Dat kan. U kunt iemand machtigen die dit voor u doet. Hij vertegenwoordigt dan uw belangen.
3. U dient zo duidelijk mogelijk te omschrijven waar uw klacht over gaat.
4. U kunt uw klacht mondeling indienen via telefoonnummer: 030-2775600.
5. U kunt uw klacht sturen naar:
Klachtenadministratie BPF Schilders
Postbus 702
3700 AS Zeist
of via info@bpfschilders.nl

Artikel 3 Hoe handelen wij uw klacht af?

1. Hebben wij uw klacht ontvangen? Dan sturen wij u een schriftelijke ontvangstbevestiging met een korte omschrijving van uw klacht. Hierbij sturen wij onze klachtenbrochure mee.
2. Uw klacht wordt in principe binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht afgehandeld. Hebben wij meer tijd nodig? Dan delen wij u dit mee binnen deze tien werkdagen.
3. Wij sturen u onze beslissing schriftelijk. Wij kunnen uw klacht ook telefonisch afhandelen. Hiervan ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

Artikel 4 Hoe nemen wij een beslissing?

1. Nemen wij een beslissing? Dan motiveren wij deze. Hierbij gaan wij in op alle onderdelen van uw klacht. Ook geven wij een oordeel over de zorgvuldigheid waarmee u bent behandeld.
2. Wanneer geven wij geen oordeel over de zorgvuldigheid? Als we na onderzoek de ware toedracht niet meer kunnen achterhalen.

Artikel 5 Welke rechten heeft u?

1. U heeft het recht om uw standpunt nader toe te lichten.
2. Wilt u inzage in uw klachtdossier? Dat kan als u hierom verzoekt. U heeft hier namelijk recht op binnen de grenzen van het privacyreglement. Het privacyreglement kunt u opvragen bij de klachtenadministratie zoals genoemd in artikel 2 lid 5.

Artikel 6 Bent u het niet eens met de beslissing op uw klacht?

1. Bent u het niet eens met onze beslissing op uw klacht? Dan kunt u hiertegen in beroep gaan bij het bestuur. Uw beroepschrift moet u binnen een maand na de datum van kennisgeving van onze beslissing naar het bestuur sturen. U kunt uw beroepschrift sturen naar:

Bestuur BPF Schilders
Postbus 702
3700 AS Zeist
of via info@bpfschilders.nl

2. In uw beroepschrift vermeldt u zo duidelijk mogelijk waarom u van mening bent dat onze beslissing op uw klacht niet in stand kan blijven.
3. Het bestuur doet binnen 8 tot 12 weken na de datum van uw beroepschrift uitspraak over uw beroepschrift. In de uitspraak staat of de beslissing op uw klacht in stand kan blijven en waarom dat zo is. Het bestuur kijkt hierbij naar de redelijkheid en billijkheid.

Artikel 7 Bent u het niet eens met de beslissing van het bestuur?

Dan kunt u uw bezwaar hiertegen voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. U kunt uw bezwaar sturen naar:

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN DEN HAAG

Geschillenprocedure

Artikel 1 Wanneer is sprake van een bezwaar?

1. Bent u het niet eens met de uitleg van de regeling, het besluit of de afspraak? Dan is sprake van een bezwaar.
2. Tegen welke besluiten kunt u bezwaar maken? Dit kan tegen besluiten waarbij:
 - uw aanvraag tot deelneming is afgewezen; of
 - u het niet eens bent met uw toekenning of de wijziging van een beslissing (bijvoorbeeld over uw recht op pensioen, de hoogte of de ingangsdatum van uw pensioenuitkering, de hoogte van uw premievrije aanspraak op pensioen, uitruil of waardeoverdracht); en
 - geen sprake is van een besluit van algemene strekking.

Artikel 2 Hoe kunt u bezwaar maken?

1. Wilt u bezwaar maken? Dan kunt u een bezwaarschrift sturen naar:
Secretariaat Geschillencommissie BPF Schilders
Postbus 702
3700 AS Zeist
2. Wilt u het bezwaar niet zelf indienen? Dat kan. U kunt iemand machtigen die dit voor u doet. Hij vertegenwoordigt dan uw belangen.
3. Het secretariaat moet uw bezwaarschrift binnen zes weken na de datum waarop het besluit bij u bekend is geworden, ontvangen hebben.
4. Het bezwaarschrift moet door u of uw gemachtigde ondertekend zijn.

Artikel 3 Welke gegevens moet uw bezwaarschrift bevatten?

1. Wilt u bezwaar maken? Uw bezwaarschrift moet de volgende gegevens bevatten:
 - uw naam en adres of dat van uw gemachtigde;
 - een datum;
 - een zo volledig mogelijke beschrijving van het bestuursbesluit waartegen u bezwaar maakt;
 - de reden waarom u het niet eens bent met het bestuursbesluit;
 - een kopie van het besluit waartegen u bezwaar maakt.
2. Uw bezwaarschrift moet in het Nederlands geschreven zijn. Lukt u dit niet? Dan kunt u advies vragen aan het secretariaat van de geschillencommissie.

Artikel 4 Hoe is de geschillencommissie samengesteld?

1. De geschillencommissie bestaat uit drie leden. Deze drie leden worden als volgt voorgedragen:
 - De eerste wordt voorgedragen door de werkgeversorganisatie(s);
 - De tweede wordt voorgedragen door de gezamenlijke werknemersorganisaties;
 - De derde is onafhankelijk en deskundig op het gebied van pensioenrecht. Deze derde treedt op als voorzitter.
2. De leden van de geschillencommissie mogen geen persoonlijk belang hebben bij uw bezwaar. Heeft één van de leden toch een persoonlijk belang, dan trekt hij zich terug voor uw bezwaar. Een plaatsvervanger neemt dan zijn plaats in.
3. Het bestuur benoemt de leden van de geschillencommissie voor vier jaar. Na afloop van deze periode kunnen de leden éénmalig voor vier jaar worden herbenoemd.
4. Het bestuur kan op grond van dringende redenen een lid van de geschillencommissie uit zijn functie ontheffen. Er is bijvoorbeeld sprake van een dringende reden als een lid:
 - door ziekte of gebrek blijvend ongeschikt is om zijn functie te vervullen;
 - een functie aanvaardt waardoor zijn onafhankelijkheid in gevaar komt;
 - is veroordeeld wegens een misdrijf en de rechterlijke uitspraak is onherroepelijk geworden;
 - onder curatele is gesteld;
 - failliet is gegaan;

- zijn actief en passief kiesrecht heeft verloren.
5. Is een lid van de geschillencommissie binnen de periode van vier jaar benoemd? Dan treedt hij na afloop van deze vier jaar af.

Artikel 5 Welke bevoegdheden heeft de geschillencommissie?

1. De geschillencommissie is bevoegd een uitspraak te doen in geschillen tussen een (gewezen) deelnemer, gepensioneerden of hun rechtverkrijgenden of een werkgever en het fonds. Er moet dan sprake zijn van een bezwaar zoals bedoeld in artikel 1 lid 2.
2. De geschillencommissie houdt zich bij het doen van een uitspraak zoals bedoeld in lid 1 aan de statuten en reglementen van het fonds.
3. De geschillencommissie is niet bevoegd uitspraak te doen in geschillen die betrekking hebben op bestuursbesluiten van algemene strekking.

Artikel 6 Hoe wordt uw bezwaar behandeld?

1. Heeft het secretariaat uw bezwaarschrift ontvangen? Dan stuurt het secretariaat een afschrift hiervan zo spoedig mogelijk naar de geschillencommissie en het bestuur. Dit geldt ook voor het besluit waar u bezwaar tegen maakt en alle stukken die daar betrekking hebben.
2. Het bestuur stuurt binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift een verweerschrift naar het secretariaat. Het secretariaat stuurt het verweerschrift zo spoedig mogelijk naar u en de geschillencommissie op.
3. Het bestuur kan via een schriftelijke verklaring afzien van verweerschrift.
4. U kunt uw bezwaar binnen 14 werkdagen na verzending van het verweerschrift intrekken. Doet u dit niet, dan wordt uw bezwaar in een vergadering van de geschillencommissie behandeld. U ontvangt dan een schriftelijke uitnodiging om in de vergadering uw standpunt mondeling toe te lichten. Dit geldt ook voor het bestuur.
5. U bent verplicht alle inlichtingen aan de geschillencommissie te geven die de commissie voor de behandeling van het geschil nodig heeft. Dit geldt ook voor het bestuur.
6. Wilt u zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde? Dat kan. Uw gemachtigde moet dan in het bezit zijn van een schriftelijke verklaring waaruit de machtiging blijkt.
7. Wilt u zich laten bijstaan door getuigen en/of deskundigen? Dat kan. U moet dit dan uiterlijk tien werkdagen voor de vergadering schriftelijk aan het secretariaat bekend maken. Hierbij moet u de naam, woonplaats en hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen vermelden. Dit geldt ook voor het bestuur.
8. De geschillencommissie is bevoegd andere getuigen of deskundigen dan bedoeld in lid 7 op te roepen en te horen.
9. Een vergadering van de geschillencommissie als bedoeld in dit artikel is niet openbaar.

Artikel 7 Hoe neemt de geschillencommissie een beslissing?

1. De geschillencommissie:
 - beslist bij meerderheid van stemmen;
 - oordeelt naar redelijkheid en billijkheid;
 - kan alleen een besluit nemen in een vergadering waarin alle leden of hun plaatsvervangers aanwezig zijn;
 - doet binnen 12 weken na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak; en
 - ondertekent de uitspraak in tweevoud.
2. U en het bestuur ontvangen allebei één exemplaar van de uitspraak.
3. Is nader onderzoek nodig? Dan kan de geschillencommissie de termijn van 12 weken met ten hoogste acht weken verlengen. De geschillencommissie zal u en het bestuur hiervan op de hoogte stellen.

Artikel 8 Welke beslissingen kan de geschillencommissie nemen?

1. De geschillencommissie kan de volgende beslissingen nemen:
 - Zich onbevoegd verklaren;
 - U niet ontvankelijk verklaren. Dit betekent dat de commissie uw zaak niet in behandeling neemt (bijvoorbeeld omdat u uw bezwaar te laat heeft ingediend).
 - Het bezwaar ongegrond verklaren en aan het bestuur het bindend advies geven het bestuursbesluit te bevestigen. Bij een bindend advies zal de rechter het geschil niet opnieuw inhoudelijk beoordelen, maar slechts kijken of het advies op een goede manier tot stand is gekomen; of
 - Het bezwaar gegrond verklaren en aan het bestuur het bindend advies geven het bestuursbesluit te vernietigen.
2. Heeft de geschillencommissie uw bezwaar gegrond verklaard? En heeft de geschillencommissie het bestuur het bindend advies gegeven om het bestuursbesluit te vernietigen? Dan kan de geschillencommissie het bestuur verplichten om een nieuw besluit te nemen. Het bestuur neemt dan een nieuw besluit op basis van de uitspraak van de geschillencommissie.

Artikel 9 Bent u het niet eens met de beslissing van de geschillencommissie?

Dan kunt u naar de rechter. De rechter toetst de uitspraak van de geschillencommissie marginaal. Dit wil zeggen dat de rechter kijkt of de geschillencommissie het besluit in redelijkheid, gelet op alle omstandigheden, heeft kunnen nemen.

Artikel 10 Hoe worden eventuele kosten verdeeld?

1. De geschillencommissie stelt bij haar beslissing vast wie de kosten van de behandeling van het geschil betaalt.
2. De volgende kosten worden door het fonds gedragen:
 - de vergaderkosten; en
 - de reis- en verblijfskosten en vergoedingen voor de leden van de commissie.
3. De administratiekosten worden in rekening gebracht, tenzij door de commissie anders wordt besloten.

Artikel 11 Geheimhoudingen en vergoedingen

1. De geschillencommissie heeft een geheimhoudingsplicht. Dit geldt ook voor hun plaatsvervangers.
2. De kosten voor de vergadering, reis- en verblijfskosten en vergoedingen voor de leden van de geschillencommissie komen voor rekening van het fonds. Het bestuur heeft hiervoor regels vastgesteld.