

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

STICHTING BEDRIJFSTAKPENSIOENFONDS VOOR DE GROOTHANDEL IN BLOEMEN EN PLANTEN

Algemeen

Artikel 1

1. De in de statuten en de pensioenreglementen van de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Groothandel in Bloemen en Planten gebruikte begripsbepalingen maken mede deel uit van deze regeling.
2. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. De belanghebbende:
De persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het pensioenfonds rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen ten opzichte van het pensioenfonds;
 - b. De beslissing:
Een door het bestuur ingenomen schriftelijk standpunt over een klacht of geschil dan wel op een bezwaarschrift;
 - c. De administrateur:
AZL N.V. te Heerlen;
 - d. Een klacht:
Een uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, met betrekking tot de uitvoering van de pensioenregeling die door de belanghebbende als onjuist wordt ervaren;
 - e. Een geschil:
Een verschil van mening over de toepassing van het pensioenreglement van het fonds en een belanghebbende, waarbij de rechten van een belanghebbende in het geding zijn, niet betrekking hebbende op een besluit van algemene strekking of de uitoefening van een discretionaire bevoegdheid.

Klachtenprocedure

Artikel 2

1. Een belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen over de uitvoering van de pensioenregeling. De klacht moet binnen vier weken nadat het feit zich heeft voorgedaan, schriftelijk worden ingediend. Een klacht is tijdig ingediend indien het binnen de termijn is ontvangen.
2. Een schriftelijke klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en adres van de belanghebbende;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht of het geschil;
 - d. de gronden van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste en/of tweede lid dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad

het verzuim te herstellen binnen twee weken na het kenbaar maken van het verzuim aan belanghebbende.

4. De belanghebbende wordt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het geschil schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht of het geschil.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

- a. De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan de belanghebbende een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen één week 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 zes 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 schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigden, niet zijnde advocaat of professionele rechtshulpverlener, dienen een schriftelijke machtiging te overleggen.
- d. De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt (mondeling) nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- e. De administrateur draagt zorg voor de bepaling van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting. De belanghebbende wordt uiterlijk veertien dagen voor de datum van de hoorzitting schriftelijk in kennis gesteld van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting.
- f. Van de hoorzitting wordt een kort verslag gemaakt waarin, voor zover relevant, al hetgeen ter zitting is voorgevallen opgenomen is. Aan de belanghebbende wordt kosteloos een afschrift van het verslag bij de beslissing op het bezwaar meegezonden.
- g. De belanghebbende heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacy reglement van de administrateur, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- h. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor de belanghebbende kenbare feiten en stukken.
- i. 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 de belanghebbende is geweest.
- j. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de belanghebbende meegedeeld.

Artikel 4 Bezwaar indienen bij het bestuur

1. De belanghebbende kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk bezwaar indienen door de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit bezwaarschrift bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
2. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. De beslissing op het bezwaar wordt schriftelijk en voorzien van een deugdelijke motivering aan de belanghebbende kenbaar gemaakt.

Geschillenprocedure

Artikel 5

1. Indien een geschil is gerezen, kan de belanghebbende zich, binnen vier weken nadat het geschil is ontstaan, schriftelijk door middel van een beroepschrift, via de administrateur, wenden tot het bestuur van het fonds.
2. De belanghebbende dient een door of namens hem ondertekend beroepschrift in bij de administrateur van het fonds.
3. Het beroepschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de belanghebbende en eventueel van zijn 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 belanghebbende onjuist wordt geacht.
4. Het beroepschrift moet worden ingediend binnen een termijn van twee maanden nadat het betreffende bestuursbesluit schriftelijk ter kennis is gebracht van de belanghebbende.
5. Het geschil wordt als volgt afgehandeld.
 - a. De administrateur stuurt na ontvangst van het beroepschrift een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
 - b. Het beroepschrift wordt in beginsel binnen zes weken na de dag van ontvangst door het bestuur afgehandeld. Indien het geschil schriftelijk 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.
 - c. De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigden, niet zijnde advocaat of professionele rechtshulpverlener, dienen een schriftelijke machtiging te overleggen.
 - d. De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt (mondeling) nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van het geschil.
 - e. De administrateur draagt zorg voor de bepaling van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting. De belanghebbende wordt uiterlijk veertien dagen voor de datum van de hoorzitting schriftelijk in kennis gesteld van datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting.
 - f. Van de hoorzitting wordt een kort verslag gemaakt waarin, voor zover relevant, al hetgeen ter zitting is voorgevallen opgenomen is. Aan de belanghebbende wordt kosteloos een afschrift van het verslag bij de beslissing op het bezwaar meegezonden.
 - g. Het oordeel over het geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor belanghebbende kenbare feiten en stukken.
 - h. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van het beroepschrift in te gaan.
 - i. De beslissing op het beroepschrift wordt schriftelijk aan de belanghebbende meegedeeld.

Overige bepalingen

Artikel 6 Beroep instellen bij de Ombudsman Pensioenen

1. Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, dan wel het eerder genomen bestuursbesluit handhaaft, heeft de belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan de belanghebbende meegedeeld.
2. De Ombudsman Pensioenen handelt een klacht of geschil af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de belanghebbende en het bestuur, via de administrateur ter kennis brengt.
3. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt het bestuur de belanghebbende daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Voorts doet de Ombudsman Pensioenen daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen onder overlegging van het uitgebrachte advies.

Artikel 7

1. De kosten van de geschillen- en klachtenregeling komen voor rekening van het pensioenfonds. Kosten van de belanghebbende, waaronder begrepen verlet- en reiskosten alsmede kosten van een eventuele gemachtigde, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
2. De administrateur draagt zorg voor registratie van de bij het fonds ingediende klachten en geschillen.
3. In gevallen waarin deze klachten- en geschillenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.