

Stichting Bedrijfspensioenfonds
voor het Bakkersbedrijf

Klachten- en Geschillenregeling

Definitieve versie d.d. 1 januari 2024



Inhoudsopgave

Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Klachten- en geschillenregeling	3
Artikel 3 Behandeling van de klacht of het geschil	4
Artikel 4 Beroep op het bestuur	4
Artikel 5 Hoger beroep op de Geschillen Instantie Pensioenen (GIP)	5
Artikel 6 Inwerkingtreding	5



Artikel 1 Begripsbepalingen

De begripsomschrijvingen zoals vermeld in de statuten en de pensioenreglementen zijn ook op deze klachten- en geschillenregeling van toepassing. Verder wordt in deze regeling verstaan onder:

- a. fonds: Stichting Bedrijfspensioenfonds voor het Bakkersbedrijf;
- b. bestuur: het bestuur van het fonds;
- c. klager: de belanghebbende die een klacht heeft ingediend danwel een geschil heeft met het bestuur;
- d. belanghebbende: een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de wet, statuten of pensioenreglement van het fonds, waarbij in het geval van (uitsluitend) een klacht onder belanghebbende ook de werkgever wordt verstaan;
- e. deelnemer: de (gewezen) deelnemer, de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde;
- f. werkgever: een bij het fonds aangesloten werkgever;
- g. klacht: iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan een pensioenuitvoerder;
- h. geschil: er is sprake van een geschil indien een belanghebbende zich na een gehele of gedeeltelijke afwijzing van zijn klacht over de uitvoering van de pensioenregeling niet kan verenigen met een inhoudelijk (uitsluitend) jegens hem genomen besluit van het pensioenfonds;
- i. administrateur: de pensioenuitvoeringsorganisatie die door het bestuur van het fonds is aangesteld om de pensioenadministratie uit te voeren en de communicatie met deelnemers te verzorgen.
- j. geschillen instantie pensioen: door de Minister aangewezen onafhankelijke geschilleninstantie, waarbij de klager de keuze heeft tussen bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen en beslechting door de Geschillencommissie.

Artikel 2 Klachten- en geschillenregeling

1. Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij het pensioenfonds een klacht in te dienen of een geschil aanhangig te maken. De klacht of het geschil wordt in behandeling genomen door de administrateur van het fonds. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk als per e-mail worden ingediend bij het fonds.

Elke schriftelijke of digitale klacht bevat ten minste:

- de naam, dagtekening, geboortedatum, adres, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
- zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de situatie waarop de klacht of het geschil betrekking heeft;
- de motivering van de klacht of het geschil, eventueel ondersteund met documenten.

In geval van een klacht of geschil kan een belanghebbende dit schriftelijk aan het pensioenfonds melden door een brief of email te sturen. De belanghebbende kan zijn klacht of het geschil richten aan:

Pensioenfonds Bakkers
Postbus 11158
9700 CJ Groningen
050-5225000
pensioen@bakkerspensioen.nl

2. Indien de belanghebbende naar aanleiding van een klacht die verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens van betrokkene door en/of ten behoeve van het fonds, de klachten of geschillenprocedure heeft doorlopen en niet tevreden is over de uitkomst daarvan, kan de belanghebbende zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens voor de indiening van een klacht. Klachten kunnen digitaal worden ingediend via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Artikel 3 Behandeling van de klacht of het geschil

De klacht of het geschil wordt als volgt afgehandeld.

1. De administrateur stuurt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht of het geschil aan klager een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging, tenzij de klacht of het geschil binnen vijf werkdagen 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 of het geschil wordt in beginsel binnen vijftien (15) werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht of het geschil 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.
3. Klager kan zich (juridisch) laten bijstaan door een gemachtigde. De eventuele kosten hiervoor moet de klager zelf betalen.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht of het geschil.
5. Klager heeft recht op inzage in het klacht-/geschildossier overeenkomstig het privacyreglement van het fonds, dat overigens ten aanzien van de klachten- en geschillenprocedure onverkort van toepassing is.
6. Het oordeel over de klacht of het geschil 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 of het geschil in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden of de inhoudelijke afweging 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 op de klacht of het geschil wordt schriftelijk of digitaal aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 4 Beroep op het bestuur

1. Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht of het geschil aan klager meegedeeld.
2. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht of het geschil is geïnformeerd, schriftelijk of per e-mail verzoeken de klacht of het geschil aan het bestuur voor te leggen.

3. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht of het geschil niet in stand kan blijven.
4. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht of het geschil in redelijkheid genomen is. Het bestuur zal voor de oordeelsvorming uitsluitend de stukken uit het door de administrateur samengestelde klachtendossier gebruiken.
5. De beslissing dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden en wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld binnen vijftien (15) werkdagen na de dag van ontvangst.
6. In de beslissing van het bestuur wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij de Geschillen Instantie Pensioenen (GIP) of de burgerlijke rechter.

Artikel 5 Hoger beroep op de Geschillen Instantie Pensioenen (GIP)

1. Indien de indiener van het beroepsschrift zich niet kan verenigen met de beslissing ten aanzien van het geschil, kan betrokkene beroep instellen bij de Ombudsman Pensioenen, dan wel de burgerlijke rechter of de in artikel 48 c Pensioenwet aangewezen geschilleninstantie waarbij het fonds is aangesloten. Een beroep op deze geschilleninstantie en de Ombudsman Pensioenen staat alleen open voor de in artikel 1 omschreven deelnemer.
2. Het fonds zal de in lid 1 bedoelde indiener van het beroepsschrift informeren over de genoemde beroepsmogelijkheden onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht aan de geschilleninstantie waar het fonds bij is aangesloten, dient te worden voorgelegd.
3. Een deelnemer als omschreven in artikel 1 die een klacht heeft ingediend betreffende de uitvoering van de pensioenregeling, kan vanaf 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of twaalf weken na het indienen van de klacht, die klacht rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie als bedoeld in het eerste lid.

Artikel 6 Inwerkingtreding

1. Deze klachten- en geschillenregeling is vastgesteld door het bestuur van Pensioenfonds Bakkers en treedt in werking op 1 januari 2024.
2. Deze klachten- en geschillenregeling kan worden gewijzigd bij besluit van het bestuur.