

Stichting Bedrijfspensioenfonds  
voor het Bakkersbedrijf

# Klachten- en Geschillenregeling

Definitieve versie d.d. 30 september 2022



## Inhoudsopgave

<b><u>Inleidende bepalingen</u></b>	<b>3</b>
<u>Artikel 1 Begripsbepalingen</u>	3
<b><u>Klachtenregeling</u></b>	<b>4</b>
<u>Artikel 2 Klachtenregeling</u>	4
<u>Artikel 3 Behandeling van de klacht</u>	4
<u>Artikel 4 Beroep op het bestuur</u>	4
<u>Artikel 5 Beroep op de Ombudsman Pensioenen</u>	5
<u>Artikel 6 Indienen klacht bij Autoriteit Persoonsgegevens</u>	5
<b><u>Geschillenregeling</u></b>	<b>6</b>
<u>Artikel 76 Geschillenregeling</u>	6
<u>Artikel 87 Samenstelling en benoeming van de         _____ geschillencommissie</u>	6
<u>Artikel 98 Secretaris</u>	6
<u>Artikel 109 Geheimhoudingsplicht en vergoedingen</u>	6
<u>Artikel 110 Taak en bevoegdheid van de commissie</u>	7
<u>Artikel 121 Aanhangig maken van een geschil</u>	7
<u>Artikel 132 Behandeling van het geschil</u>	7
<u>Artikel 143 Oproeping van partijen</u>	7
<u>Artikel 154 Vergadering</u>	8
<u>Artikel 165 Beslissing van de commissie</u>	8
<u>Artikel 176 Inhoud van de beslissing</u>	8
<u>Artikel 187 Hoger beroep</u>	9
<u>Artikel 198 Kosten</u>	9
<u>Artikel 2019 Wraking en verschoning</u>	9
<u>Artikel 210 Inwerkingtreding</u>	9

## ***Inleidende bepalingen***

### **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. commissie: de geschillencommissie die geschillen behandelt tussen belanghebbenden en het pensioenfonds inzake besluiten van het bestuur;
- b. fonds: de Stichting Bedrijfspensioenfonds voor het Bakkersbedrijf;
- c. bestuur: het bestuur van het fonds;
- d. klager: de belanghebbende die een klacht heeft ingediend danwel een geschil heeft met het bestuur;
- e. belanghebbende: een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of (gewezen) partner 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 een klacht/geschil onder belanghebbende ook de werkgever wordt verstaan;
- f. deelnemer: de (gewezen) deelnemer, de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde;
- g. werkgever: een bij het fonds aangesloten werkgever;
- h. klacht: iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of andere belanghebbende bij de uitvoering van de pensioenregeling als onjuist wordt ervaren;
- i. geschil: er is sprake van een geschil indien een belanghebbende zich niet kan verenigen met een inhoudelijk (uitsluitend) jegens hem genomen besluit van het pensioenfonds;
- j. 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.

## **Klachtenregeling**

### **Artikel 2 klachtenregeling**

Een deelnemer of een andere belanghebbende heeft het recht bij het pensioenfonds een klacht in te dienen. De klacht 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 betrekking heeft;
- de motivering van de klacht, eventueel ondersteund met documenten.

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

Bedrijfspensioenfonds voor het Bakkersbedrijf

Postbus 11158

9700 CJ Groningen

pensioen@bakkerspensioen.nl

Bij aanvullende vragen of opmerkingen kan de belanghebbende ook bellen naar: 050-5225000.

### **Artikel 3 Behandeling van de klacht**

De klacht wordt als volgt afgehandeld.

1. De administrateur stuurt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging, tenzij de klacht 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 wordt in beginsel binnen vijftien (15) werkdagen 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.
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.
5. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van het fonds, 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 op de klacht 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 aan klager meegedeeld.

2. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of per e-mail verzoeken de klacht 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 niet in stand kan blijven.
4. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht 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.
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 Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.

### **Artikel 5 Beroep op de Ombudsman Pensioenen**

De Ombudsman Pensioenen is onafhankelijk en beoordeelt een klacht of geschil. Het pensioenfonds volgt het advies op dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, behalve wanneer het bestuur vindt dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. De Ombudsman neemt uitsluitend klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenreglementen.

1. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
  - a. klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
  - b. hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
2. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
3. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
4. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
5. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het fonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Postadres  
Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN DEN HAAG  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

### **Artikel 6 Indienen klacht bij Autoriteit Persoonsgegevens**

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. De Ombudsman Pensioenen heeft in dergelijke gevallen geen bevoegdheid. Klachten kunnen digitaal worden ingediend via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

## **Geschillenregeling**

### **Artikel 7 Geschillenregeling**

De geschillenregeling is uitsluitend van toepassing op geschillen als bedoeld in artikel 1, onder i. Geschillen worden afgehandeld door de onafhankelijke geschillencommissie van het fonds. De bepalingen betreffende de geschillencommissie zelf en de te volgen procedure door belanghebbenden die een geschil aan deze commissie willen voorleggen, zijn vastgelegd in de artikelen 8 tot en met 20 hieronder.

### **Artikel 8 Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie**

1. De commissie bestaat uit drie (3) onafhankelijke leden, externe deskundigen. Deze deskundigen maken geen deel uit van één van de organen van het pensioenfonds. De leden van de commissie mogen geen persoonlijk belang hebben bij de partijen in het geschil.
2. De in lid één genoemde leden van de commissie worden telkens voor een periode van vier (4) jaren benoemd. De leden van de commissie kunnen na afloop van hun eerste zittingsperiode eenmaal worden herbenoemd voor een nieuwe zittingsperiode van vier (4) jaren. Op grond van gewichtige redenen kan afgeweken worden van de maximale zittingsperiode van acht (8) jaren.
3. Gedurende hun zittingsperiode kunnen de leden van de commissie, anders dan op eigen verzoek, door het bestuur van hun functie ontheven worden wegens een dwingende reden. Een dergelijk besluit moet met redenen omkleed zijn. Een dwingende reden is onder andere aanwezig, wanneer een lid van de commissie:
  - a. uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn 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 komt;
  - 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 Nederlanderschap of het actief en passief kiesrecht verliest.
4. Voor leden die ter vervulling van een tussentijdse vacature zijn benoemd, vangt de eerste zittingstermijn aan na afloop van de zittingsperiode van zijn of haar voorganger volgens het rooster van aftreden. In geval van een vacature overleggen de voorzitters van het bestuur en de commissie over herbenoeming of benoeming.

### **Artikel 9 Secretaris**

1. Aan de commissie wordt een secretaris toegevoegd, die door het bestuur wordt benoemd en ontslagen.
2. De secretaris is werkzaam bij de administrateur en is geen lid van de klachten- en geschillencommissie.
3. De taak van de secretaris bestaat onder meer uit het notuleren tijdens de (mondelijke) behandeling en het uitwerken van de beslissing van de klachten- en geschillencommissie.

### **Artikel 10 Geheimhoudingsplicht en vergoedingen**

1. De leden van de klachten- en geschillencommissie en de secretaris kwalificeren als verbonden personen van het pensioenfonds in de zin van de Gedragscode van het pensioenfonds en zijn verplicht geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen hen in

deze functie ter kennis is gekomen en de hen bekend geworden informatie niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.

2. De leden van de commissie ontvangen reis- en vacatievergoeding en eventueel andere vergoedingen volgens door het bestuur vastgestelde regels.

#### **Artikel 11 Taak en bevoegdheid van de commissie**

1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, pensioengerechtigden of werkgevers en het fonds te beslechten inzake besluiten van het bestuur, niet zijnde besluiten van algemene strekking en niet zijnde een klacht in de zin van de klachtenregeling.
2. De commissie is niet bevoegd van geschillen kennis te nemen inzake besluiten over een vrijstelling wegens gemoedsbezwaren en over verplichte deelneming in het pensioenfonds.
3. De commissie beslist in een voorgelegd geschil of bevordert een schikking tussen partijen.
4. Het fonds is bereid zich te onderwerpen aan de beslissing van de commissie.

#### **Artikel 12 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 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 twee maanden nadat het betreffende bestuursbesluit schriftelijk ter kennis is gebracht van de partij die het geschil aanhangig maakt. De commissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn verlengen.

#### **Artikel 13 Behandeling van het geschil**

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van het beroepschrift aan de leden van de commissie en aan 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 leden van de commissie.
3. Het fonds is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het beroepschrift een verweerschrift in te dienen bij de secretaris. De voorzitter is bevoegd deze termijn te verlengen. De secretaris zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de leden van de commissie 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 14 Oproeping van partijen**

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, maar 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 op de vergadering te verschijnen. De oproepingen worden ten minste veertien dagen vóór de vergadering ter post bezorgd.
3. Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.
4. De commissie is bevoegd om in naar haar eenparig oordeel eenvoudige geschillen uitspraak te doen op basis van de overgelegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt.

#### **Artikel 15 Vergadering**

1. De commissie bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.
2. De commissie hoort de partijen die ter vergadering verschenen zijn, tenzij het bepaalde in het vierde lid van artikel 13 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht de commissie alle inlichtingen te verschaffen, die de commissie 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 commissie dit gewent acht voor de beslissing van het geschil – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
5. Partijen zijn verplicht ten minste drie dagen vóór 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 commissie is bevoegd in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de commissie, deze termijn te bekorten.
6. De commissie 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 16 Beslissing van de commissie**

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement, het uitvoeringsreglement en dit reglement.
2. De commissie kan slechts een besluit nemen in een vergadering waarin alle leden van de commissie aanwezig zijn.
3. De commissie neemt haar beslissingen gezamenlijk. De commissie neemt haar beslissing dan 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.

#### **Artikel 17 Inhoud van de beslissing**

1. De beslissing van de commissie 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 het bestuursbesluit wordt vernietigd.
2. Indien het bestuursbesluit wordt vernietigd, kan de commissie:
  - a. in haar beslissing doen, wat naar haar mening het bestuur had behoren te doen, in welk geval de beslissing geldt als een bestuursbesluit;
  - b. een beslissing nemen over bepaalde in geschil zijnde punten en het bestuur opdragen om zo spoedig mogelijk, met inachtneming van deze beslissing, de zaak opnieuw te behandelen en af te doen.
3. De beslissing bevat in elk geval:



- a. de namen van de leden van de commissie;
  - b. de namen en adressen van partijen;
  - c. de dagtekening van de beslissing;
  - d. de motivering van de beslissing.
4. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

#### **Artikel 18 Hoger beroep**

Indien de indiener van het beroepschrift 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.

#### **Artikel 19 Kosten**

1. De commissie bepaalt bij haar beslissing tevens wie de kosten van de behandeling van het geschil zal moeten betalen. De commissie is bevoegd de kosten over beide partijen te verdelen.
2. Door het fonds zullen steeds de volgende kosten worden gedragen:
  - a. de administratie- en vergaderkosten van de behandeling van het geschil;
  - b. de reis- en vacatievergoeding en de eventuele andere vergoedingen, bedoeld in het tweede lid van artikel 9;
  - c. de kosten van door de commissie opgeroepen getuigen en deskundigen;
  - d. indien en voor zover daartoe naar het oordeel van de commissie aanleiding is, de door de partij die het geschil aanhangig maakte ter gelegenheid van de in artikel 14 bedoelde vergadering gemaakte reis- en verblijfkosten, alsmede een eventueel door de commissie aan hem in verband daarmee toe te kennen vergoeding voor tijdverzuim.

#### **Artikel 20 Wraking en verschoning**

1. Een lid van de commissie kan door een of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan vanaf het moment dat een geschil door de commissie in behandeling is genomen, maar wraking kan uiterlijk worden gedaan binnen een week na de vergadering waarop het geschil is behandeld.
2. De andere leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan.
3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in lid 1 kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de andere leden van de commissie van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich voordoen.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander.
5. De beslissing als bedoeld in lid 2 wordt aan partijen medegedeeld.

#### **Artikel 21 Inwerkingtreding**

1. Deze klachten- en geschillenregeling is laatstelijk gewijzigd door het bestuur op 30 september 2022 en vervangt alle voorgaande reglementen.