

Reglement klachten en geschillen

Bent u ontevreden? Of wilt u uw ongenoegen aan ons kwijt? Belt u ons dan op telefoonnummer 030-2329160. Wij proberen dan met u tot een oplossing te komen. Soms lukt het niet om direct tot een oplossing te komen of bent u niet tevreden met het door ons gegeven antwoord. Er kan dan sprake zijn van een klacht. Hoe u een klacht bij ons kunt indienen, leest u in deze klachten- en geschillenregeling.

KLACHTREGELING

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van SPF.

Stuur ons binnen 6 weken een brief of e-mail. U kunt ons ook bellen of met ons chatten.

U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.

U ontvangt binnen 14 werkdagen een reactie van de klachtencoördinator.

Oneens met ons antwoord? Stuur binnen 6 weken een reactie.

Uw klacht wordt dan voorgelegd aan de directie van SPF Beheer.

De directie behandelt uw klacht. U ontvangt een schriftelijke reactie binnen 2 weken.

Oneens met de reactie op uw klacht? In bepaalde gevallen kunt u een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen of de rechtbank.

GESCHILLENREGELING

Als u ontevreden bent over een besluit van SPF of over de toepassing van het pensioenreglement.

Stuur ons binnen 6 weken na het besluit een brief of e-mail. U kunt ons ook bellen of met ons chatten.

U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.

U ontvangt binnen 4 weken een reactie.

Oneens met ons antwoord? U kunt een keuze maken tussen twee mogelijkheden: Geef uw keuze binnen 6 weken aan ons door.

U kunt uw bezwaar voortzetten bij de Geschillencommissie. Dit is mogelijk als u vindt dat het pensioenreglement onjuist is toegepast.

De Geschillencommissie behandelt uw bezwaar. U ontvangt een schriftelijke reactie binnen 2 weken na de uitspraak van de Geschillencommissie.

Oneens met de uitspraak van de Geschillencommissie? U kunt dan alsnog een beroep doen op de hardheidsclausule. Stuur uw verzoek naar: het Spoorwegpensioenfonds, t.a.v. het Bestuursbureau. U kunt ook een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen of de rechtbank. Ombudsman Pensioenen: 070 3499620.

U kunt een verzoek indienen voor toepassing van een beroep op de hardheidsclausule. Dit is mogelijk als u vindt dat de toepassing van het pensioenreglement voor u onredelijk uitpakt.

De Pensioen- en communicatiecommissie behandelt uw verzoek namens het bestuur. U ontvangt een schriftelijke reactie binnen 2 weken na het oordeel van de commissie.

Oneens met de beslissing op het beroep op de hardheidsclausule? U kunt dan uw bezwaar niet meer voortzetten bij de Geschillencommissie maar u kunt wel een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen of de rechtbank.

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Voor wie geldt de klachten- en geschillenregeling?

De klachten- en geschillenregeling staat open voor iedere persoon die op grond van de pensioenregeling van SPF recht heeft op een pensioen(uitkering). Dit zijn:

- (ex) deelnemers;
- Gepensioneerden;
- (ex) partners; of
- kinderen van een (ex)deelnemer of gepensioneerde.

Iedere hiervoor genoemde persoon wordt in dit reglement aangeduid als “u” of “uw”.

Artikel 2

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen van u over de dienstverlening rond de uitvoering van de pensioenregeling. Het kan daarbij gaan om de juistheid of volledigheid van de informatieverstrekking, de bejegening en bereikbaarheid. Het kan ook gaan om het vastleggen van persoonsgegevens.

Artikel 3

Wat is een geschil?

Een geschil is een uiting van ongenoegen van u over de toepassing van het pensioenreglement van SPF en/of besluiten van het bestuur, niet zijnde besluiten van algemene strekking.

Artikel 4

Wat is een beroep op de hardheidsclausule?

Een beroep op de hardheidsclausule is een verzoek van u om af te wijken van het pensioenreglement omdat dit naar het oordeel van u leidt tot een onredelijke uitkomst voor u zelf of een andere in artikel 1 genoemde persoon.

Artikel 5

Hoe kan een klacht of geschil worden ingediend?

1. Een klacht of geschil kan op de volgende manieren door u onder de aandacht worden gebracht:
 - mondeling, bijvoorbeeld op het inloopspreekuur of telefonisch via telefoonnummer: 030-2329160;
 - via de live chat op www.spoorwegpensioenfonds.nl;
 - via het klachtenformulier op www.spoorwegpensioenfonds.nl/klachten;
 - per e-mail: aan klachten@spfbeheer.nl
 - per post: aan Klachten - bezwaarcommissie SPF; Antwoordnummer 4353, 3500 VE Utrecht;
2. Bij een klacht of geschil leggen wij de volgende gegevens vast:
 - Naam en het adres van degene die de klacht of het geschil indient
 - Indien van toepassing: de naam en het adres van een gemachtigde
 - De dagtekening
 - Referentienummer
 - Omschrijving van uw klacht of geschil
 - Onderbouwing van uw standpunt

3. Indien dat nodig is voor een goede afhandeling van de klacht of geschil kunnen wij u vragen uw standpunt mondeling of schriftelijk nader toe te lichten.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENREGELING

De klachtenregeling bestaat uit een klachten- en beroepsprocedure. Na de klachtenprocedure kunt u de beroepsprocedure doorlopen.

Artikel 6

Klachtenprocedure

1. U ontvangt binnen 3 werkdagen schriftelijk of per e-mail een bevestiging van ontvangst van de klacht. Daarin wordt aangegeven wanneer een inhoudelijke reactie op de klacht is te verwachten.
2. Een klacht wordt binnen 14 werkdagen na ontvangst gemotiveerd beantwoord door de klachtencoördinator. Indien een klacht niet binnen 14 werkdagen kan worden afgehandeld, melden wij dit aan u met vermelding van de reden. Daarbij geven wij aan binnen welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld.
3. Een klacht beantwoorden wij schriftelijk, telefonisch of per mail. Bij een telefonisch antwoord ontvangt u op verzoek een schriftelijke bevestiging of bevestiging per e-mail van de inhoud van het telefoongesprek.
4. SPF is niet verplicht een klacht te behandelen wanneer:
 - een klacht eerder is ingediend en is behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn;
 - die betrekking heeft op een gedraging die langer dan 6 weken geleden heeft plaatsgevonden.

Artikel 7

Beroepsprocedure

1. Indien u niet tevreden bent met het antwoord op uw klacht, kunt u binnen 6 weken na dagtekening van het antwoord schriftelijk in beroep gaan bij de directie van SPF Beheer.
2. U ontvangt u binnen 2 weken na indiening van het beroep een definitieve schriftelijke reactie op uw beroep van de directie van SPF Beheer.

HOOFDSTUK 3 GESCHILLENREGELING

De geschillenregeling bestaat uit een bezwaar- en geschillenprocedure en een procedure toepassing hardheidsclausule. Na de bezwaarprocedure kunt u de geschillenprocedure doorlopen. Ook kunt u een verzoek doen om af te wijken van het pensioenreglement, door een beroep te doen op de hardheidsclausule.

Artikel 8

Bezwaarprocedure

1. U ontvangt binnen 3 werkdagen schriftelijk of per e-mail een bevestiging van ontvangst van uw bezwaar. Daarin wordt aangegeven dat u binnen vier weken een inhoudelijke reactie op het bezwaar mag verwachten.
2. Na ontvangst van het bezwaar door SPF zijn een aantal reacties mogelijk:
 - eerst aan u een toelichting op het besluit geven. Na deze toelichting blijft de mogelijkheid van bezwaar open staan;
 - het bezwaar direct in behandeling nemen en het bezwaar afwijzen of toewijzen;
 - het bezwaar niet in behandeling nemen.
3. Een bezwaar wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. Het bezwaar gericht is op de inhoud van het uitvoeringsreglement of pensioenreglement zonder dat sprake is van een (persoonlijk) belang van de indiener van het bezwaar.
 - b. Het bezwaar wordt ingediend buiten de termijn van uiterlijk zes weken na het besluit van SPF waartegen zich het bezwaar richt.
4. Als u het niet eens bent met onze beslissing op uw bezwaar, kunt u een beroep doen op de Geschillencommissie van SPF. Zie hiervoor de geschillenprocedure in artikel 9 hierna.

Bent u het niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie, dan kunt u daarna een verzoek indienen tot toepassing van de hardheidsclausule. Het verzoek tot toepassing van de hardheidsclausule wordt ingediend bij de pensioen- en communicatiecommissie van SPF. Zie hiervoor de procedure toepassing hardheidsclausule in artikel 10 hierna.
5. De Geschillencommissie van SPF bestaat uit onafhankelijke deskundigen. De werkwijze van de Geschillencommissie van SPF staat in het Reglement geschillencommissie. Dit reglement kunt u vinden op onze website. U kunt het ook bij ons opvragen.

Artikel 9

Geschillenprocedure

1. Na afwijzing van een ingediend bezwaar, kunt u het geschil voortzetten bij de Geschillencommissie.
2. U dient een door u zelf ondertekend beroepschrift in te dienen bij het bestuur van SPF. Dit is mogelijk ,:
 - per post : ter attentie van De secretaris van de Geschillencommissie, Arthur van Schendelstraat 850 3511 ML, Utrecht.
 - per email naar : geschillen@spoorwegpensioenfonds.nl
3. Het beroepschrift moet tenminste bevatten:
 - de naam en het adres van de persoon die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn schriftelijk gemachtigde, alsmede een kopie van de schriftelijke machtiging als de gemachtigde geen advocaat is;
 - een datum verzending;
 - een kopie van de beslissing waartegen het geschil zich richt;
 - de gronden van het geschil eventueel onderbouwd door stukken.

4. Het beroepschrift moet worden verzonden uiterlijk zes weken na de dag van verzending van de beslissing tot afwijzing van het bezwaar.
5. Een na deze termijn verzonden beroepschrift wordt geacht tijdig te zijn ingediend, indien u aantoonbaar dat u het beroepschrift heeft verzonden binnen zes weken na de dag waarop u redelijkerwijs moet worden geacht van de beslissing kennis te hebben genomen.
6. Na ontvangst van het beroepschrift ontvang u onverwijld een ontvangstbevestiging.
7. De taken- en bevoegdheden, samenstelling, en werkwijze van de Geschillencommissie is opgenomen in het Reglement Geschillencommissie.

Artikel 10

Procedure toepassing hardheidsclausule

1. Een beroep op de hardheidsclausule is een verzoek dat u doet om af te wijken van het pensioenreglement. Dit verzoek doet u of uw schriftelijk gemachtigde, per e-mail of per post bij ons.
2. Het beroep op de hardheidsclausule is alleen mogelijk indien naar uw oordeel toepassing van het pensioenreglement leidt tot een onredelijke uitkomst voor u of een andere direct belanghebbende.
3. Het verzoek tot toepassing van de hardheidsclausule kunt u doen nadat de Geschillencommissie een voor u geheel of deels afwijzende uitspraak heeft gedaan. U kunt ook afzien van een procedure bij de Geschillencommissie en rechtstreeks een beroep doen op de hardheidsclausule. Na afwijzing van een rechtstreeks gedaan beroep op toepassing van de hardheidsclausule, kunt u het geschil niet meer voortzetten bij de Geschillencommissie.

Uw verzoek wordt geagendeerd voor een vergadering van de pensioen- en communicatiecommissie van SPF.

4. De pensioen- en communicatiecommissie van SPF zal uw verzoek in behandeling nemen. Als naar het oordeel van de pensioen- en communicatiecommissie de toepassing van het pensioenreglement leidt tot een onredelijke uitkomst voor u, kan de commissie besluiten om af te wijken van het pensioenreglement.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 11

Kosten

1. Aan de behandeling van een klacht of geschil zijn voor u geen kosten verbonden.
2. SPF vergoedt geen kosten voor juridische bijstand.
3. Als u op verzoek van SPF verschijnt voor een mondelinge behandeling van uw klacht of geschil, dat kunt u aanspraak maken op een vergoeding van de door u gemaakte reiskosten.

Artikel 12

Alternatieve geschillenbeslechting

Na het doorlopen van de klachten- of geschillenprocedure kunt u een klacht aanhangig maken bij de Ombudsman Pensioenen. U kunt ook kiezen voor een rechtsgang naar de burgerlijke rechter. Een rechtsgang is mogelijk ongeacht of de klachten- of geschillenprocedure is doorlopen.

Artikel 13

Inwerkingtreding

Het Reglement klachten en geschillen is op 21 december 2018 gewijzigd en vastgesteld in de op 21 december 2018 gehouden vergadering van het bestuur van het fonds. Het gewijzigde Reglement klachten en geschillen treedt in werking op 1 januari 2019 en vervangt alle eerdere versies van klachten- en/of geschillenregelingen van SPF.

Reglement Geschillencommissie

Als bedoeld in artikel 27 lid 4 van de statuten van Stichting
Spoorwegpensioenfonds

Inhoud

Hoofdstuk 1 Algemeen	9
Artikel 1 Begripsbepaling	9
Hoofdstuk 2 De Geschillencommissie	9
Artikel 2 Samenstelling en benoeming	9
Artikel 3 Secretaris	10
Artikel 4 Verschoning en wraking	10
Artikel 5 Geheimhouding	10
Artikel 6 Vergoedingen	10
Hoofdstuk 3 Bevoegdheden en werkwijze van de Commissie	10
Artikel 7 Taken en bevoegdheden	10
Artikel 8 Aanhangig maken van een geschil	11
Artikel 9 Voorbereiding zitting	12
Artikel 10 Behandeling van een geschil	12
Artikel 11 Bijwonen zitting	12
Artikel 12 Besluitvorming van de Geschillencommissie	13
Hoofdstuk 4 Slotbepalingen	13
Artikel 13 Onvoorzien	13
Artikel 14 Wijziging en vaststelling reglement	13

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepaling

De in de Statuten en het Pensioenreglement van de Stichting Spoorwegpensioenfonds (hierna: het fonds) gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement. Daarnaast zijn de bepalingen van het reglement klachten en geschillen, zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Hoofdstuk 2 De Geschillencommissie

Artikel 2 Samenstelling en benoeming

1. De Geschillencommissie wordt gevormd door personen die geen lid zijn van het bestuur van het fonds.
2. Het bestuur van het fonds benoemt drie leden, na een voordracht door bestuursleden, op de volgende wijze:
 - Een lid wordt benoemd uit een voordracht van werkgeversleden;
 - Een lid wordt benoemd uit een gezamenlijke voordracht van werknemers- en gepensioneerdleden;
 - Een lid wordt benoemd uit een voordracht van alle uitvoerende bestuurders tezamenHet lid dat door alle uitvoerende bestuurders wordt voorgedragen, wordt benoemd als voorzitter. Bij de benoeming van de leden van de Geschillencommissie zorgt het bestuur van het fonds dat voldoende kennis en ervaring op juridisch, financieel, actuair en managementgebied alsmede kennis van de pensioenregeling en de bedrijfstak aanwezig is binnen de Geschillencommissie om op deze gebieden de kwaliteit van de documenten in het dossier en/of gehoorde deskundigen, te kunnen beoordelen.
3. Elke benoeming geschiedt voor een periode van 4 jaar. Herbenoeming is mogelijk. Het bestuur houdt een rooster van (her-)benoemingsmomenten bij en voorziet erin dat er geen vacatures ontstaan, cq. dat toch ontstane vacatures zo snel mogelijk worden vervuld.
4. Tot lid van de Geschillencommissie kunnen niet worden benoemd personen die lid zijn van organen van het fonds of een dienstverband hebben met het fonds of haar uitvoeringsorganisatie.
5. In geval de voorzitter verhinderd is om zijn in dit reglement vermelde taken uit te oefenen, kan hij een ander lid als plaatsvervangend voorzitter aanwijzen.
6. Gedurende hun zittingsperiode kunnen leden op eigen verzoek door het bestuur uit hun functie worden ontheven, alsook indien het bestuur een dringende reden tot ontheffing aanwezig oordeelt. Als dringende reden wordt beschouwd:
 - a. als een lid een functie aanvaardt waardoor naar het oordeel van het bestuur de onafhankelijkheid, vereist voor de vervulling van commissielid, in gevaar komt;
 - b. indien het bestuur van oordeel is dat een commissielid zich niet houdt aan gedragsregels of structureel disfunctioneert;
 - c. bij onherroepelijke rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel bij een dergelijke uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
 - d. ingeval het commissielid op basis van enige wetsbepaling of onherroepelijke rechterlijke uitspraak de bevoegdheid zijn vermogen te beheren en daarover te beschikken, verliest.

7. Ieder lid is verplicht de compliance officer van het fonds te informeren over de functies die hij vervult naast die van commissielid, en over belangen die mogelijk strijdig kunnen zijn met de onafhankelijkheid, voor de vervulling van de rol van commissielid vereist. De Gedragscode van het fonds is op ieder lid van toepassing.

Artikel 3 Secretaris

1. Het bestuur benoemt ter ondersteuning van het adequaat functioneren van de Geschillencommissie een secretaris. De secretaris voorziet in een plaatsvervangend secretaris voor het geval de secretaris verhinderd is. Een (plaatsvervangend) secretaris dient jurist te zijn en is geen lid van de Geschillencommissie.
2. Het bestuur kan besluiten tot schorsing of ontslag van de secretaris en de plaatsvervangend secretaris.
3. De taak van de (plaatsvervangend) secretaris bestaat onder meer uit het notuleren tijdens de (mondelinge) behandeling en het uitwerken van de beslissing van de Geschillencommissie.

Artikel 4 Verschoning en wraking

1. De leden mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben.
 2. De leden kunnen door een of beide partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
 3. De leden mogen zich verschonen op grond van feiten en omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
 4. Wraking en verschoning moeten geschieden zodra feiten en omstandigheden die tot een wraking of verschoning leiden bekend zijn geworden.
 5. Het bestuur van het fonds beslist of terecht sprake is van wraking of verschoning. In geval van terechte wraking of verschoning wordt door het bestuur een plaatsvervanger benoemd.
- De beslissing wordt schriftelijk aan partijen meegedeeld.

Artikel 5 Geheimhouding

Het is de voorzitter, de overige leden en de secretaris van de Geschillencommissie verboden om hetgeen hen in hun functie ter kennis is gekomen verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.

Artikel 6 Vergoedingen

De leden van de Geschillencommissie hebben aanspraak op een vergoeding voor bestede tijd en van gemaakte onkosten, volgens regels te bepalen door het bestuur van het fonds.

Hoofdstuk 3 Bevoegdheden en werkwijze van de Commissie

Artikel 7 Taken en bevoegdheden

1. De Geschillencommissie is bevoegd tot het doen van een uitspraak in geschillen tussen het fonds en een:
 - deelnemer of;
 - ex deelnemer of;
 - pensioengerechtigde.

Voor een ander dan de hiervoor genoemde personen, is de Geschillencommissie bevoegd tot het doen van een uitspraak, echter pas na het oordeel van de Geschillencommissie dat deze andere persoon rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een beslissing door of namens het fonds ter uitvoering van de pensioenregeling.

2. Van een geschil is sprake, als een hiervoor genoemde persoon het niet eens is met een beslissing van het fonds op een bezwaar. Een bezwaar is een uiting van ongenoegen van die persoon over de toepassing van het pensioenreglement van het fonds en/of besluiten van het bestuur van het fonds.
3. De Geschillencommissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement, het uitvoeringsreglement, uitvoeringsovereenkomst en dit reglement.
4. De uitspraak van de Geschillencommissie is een beslissing op het bezwaarschrift die kan inhouden dat:
 - a. de Geschillencommissie zich onbevoegd verklaart;
 - b. de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt niet ontvankelijk wordt verklaard;
 - c. de beslissing niet, geheel of deels wordt bevestigd;
 - d. het geschil tot een nader te bepalen datum wordt aangehouden.
5. Indien de beslissing niet of deels wordt bevestigd, zal de Geschillencommissie het geschil terugverwijzen naar het fonds en, onder toevoeging van een zwaarwegend advies het bestuur verzoeken om, rekening houdend met dit advies, de zaak te behandelen en af te doen.
6. De beslissing van de Geschillencommissie is niet bindend.

Artikel 8 Aanhangig maken van een geschil

1. Het aanhangig maken van een geschil bij de Geschillencommissie is pas mogelijk nadat de bezwaarprocedure is doorlopen, zoals bedoeld in artikel 8 van het reglement klachten- en geschillen.
- 2.. Degene die een geschil aanhangig wil maken, dient een door of namens hem ondertekend bezwaarschrift in bij het bestuur ter attentie van de secretaris van de Geschillencommissie.
- 3.. Het bezwaarschrift moet tenminste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de partij die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn schriftelijk gemachtigde, alsmede een kopie van de schriftelijke machtiging als de gemachtigde geen advocaat is;
 - b. een datum verzending;
 - c. een kopie van de beslissing waartegen het bezwaar zich richt;
 - d. de gronden van het bezwaar eventueel onderbouwd door stukken.
- 4.. Het bezwaarschrift moet worden verzonden uiterlijk zes weken na de dag van verzending van de beslissing.
Een na deze termijn verzonden bezwaarschrift wordt geacht tijdig te zijn ingediend, indien de belanghebbende aantoont dat hij het bezwaarschrift heeft verzonden binnen zes weken na de dag waarop hij redelijkerwijs moet worden geacht van de beslissing kennis te hebben genomen.
- 5.. Na ontvangst van het bezwaarschrift legt het bestuur het onverwijld over aan de secretaris, die onverwijld een ontvangstbevestiging stuurt aan de indiener van het bezwaarschrift en een afschrift van het bezwaarschrift aan de leden van de Geschillencommissie.

Artikel 9 Voorbereiding zitting

1. De secretaris stelt het procesdossier samen. Het procesdossier bevat alle stukken die aan de bestreden beslissing ten grondslag lagen en alle correspondentie (met bijlagen) na de bestreden beslissing over die beslissing gevoerd.
2. Het fonds is verplicht binnen acht weken na ontvangst van het verzoekschrift een verweerschrift in te (te laten) dienen bij de secretaris of binnen voornoemde periode gemotiveerd uitstel aan te vragen.
3. Beide partijen kunnen tot twee weken voor de aanvang van de zitting van de Geschillencommissie stukken overleggen aan de secretaris.
De Geschillencommissie kan bepalen dat een binnen deze termijn van twee weken ingezonden stuk, of een eerst ter zitting aangeboden stuk, wel bij de behandeling van het bezwaarschrift wordt betrokken.

Artikel 10 Behandeling van een geschil

1. De voorzitter bepaalt plaats en aanvangstijd van de zitting.
2. Een zitting van de Geschillencommissie wordt geleid door de voorzitter of - bij diens afwezigheid - door de plaatsvervangend voorzitter.
3. In beginsel is in een zitting de Geschillencommissie steeds samengesteld uit de drie benoemde leden. Is dat niet mogelijk, dan is elke samenstelling van twee leden toegestaan. Een zitting kan niet doorgaan indien er geen twee leden beschikbaar zijn.
4. De Geschillencommissie bepaalt de wijze waarop het geschil wordt behandeld, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement.
5. Het geschil wordt behandeld in een niet openbare zitting van de Geschillencommissie. De voorzitter kan, als een partij erom verzoekt, belangstellenden toelaten. Heeft de wederpartij daartegen bezwaar, dan wijst de voorzitter het verzoek af. Belangstellenden hebben geen spreekrecht.
6. Partijen worden geacht de Geschillencommissie alle inlichtingen te verschaffen die deze commissie voor de behandeling van het geschil nodig acht.
7. De vertegenwoordiger van het fonds en de indiener van het bezwaar worden uitgenodigd ter zitting aanwezig te zijn, maar zijn niet verplicht ter zitting te verschijnen. Ter zitting kan de indiener van het bezwaarschrift zich laten bijstaan door een woordvoerder.
8. De voorzitter kan de zitting schorsen; hij bepaalt in dat geval wanneer de zitting zal worden voortgezet.
9. Alvorens de Geschillencommissie zich terugtrekt om te beraadslagen geeft de voorzitter de indiener nog gelegenheid te spreken.

Artikel 11 Bijwonen zitting

De Geschillencommissie kan besluiten dat de indiener niet in de gelegenheid wordt gesteld tot het bijwonen van de zitting indien:

- a. het bezwaarschrift kennelijk niet-ontvankelijk is,
- b. het bezwaar kennelijk ongegrond is, of
- c. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.

De indiener wordt van het besluit als bedoeld in dit artikel schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Artikel 12 Besluitvorming van de Geschillencommissie

1. Bij de beraadslaging van de Geschillencommissie over de beslissing op het bezwaarschrift zijn alleen de voorzitter en leden, en de secretaris van de commissie aanwezig.
2. De Geschillencommissie kan besluiten de beslissing op het bezwaarschrift aan te houden tot een nader door de voorzitter te bepalen datum.
3. De Geschillencommissie kan slechts een beslissing op het bezwaarschrift nemen indien alle leden die het geschil behandelden aanwezig zijn, tenzij bijzondere omstandigheden dit onmogelijk maken.
4. De Geschillencommissie neemt haar beslissing bij meerderheid van stemmen. Geen lid mag zich van stemming onthouden. Bij het staken der stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
5. Nadat de beslissing door de Geschillencommissie is vastgesteld, geeft de voorzitter hiervan, indien mogelijk en gewenst, terstond mondeling, in samenvattende bewoordingen, kennis aan de indiener van het bezwaarschrift en aan de vertegenwoordiger van het fonds.
6. De secretaris stelt de gemotiveerde beslissing van de Geschillencommissie op schrift. De beslissing wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de Geschillencommissie.
7. De secretaris zendt een afschrift van de beslissing binnen twee weken na de vaststelling door de Geschillencommissie toe aan de indiener van het bezwaarschrift en het fonds.
8. In artikel 7, leden 4 en 5, is vastgelegd wat de inhoud van een beslissing kan zijn.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 13 Onvoorzien

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Geschillencommissie.

Artikel 14 Wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement kan door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies hierover heeft uitgebracht.
2. Dit reglement is vastgesteld in de op 21 december 2018 gehouden vergadering van het bestuur van het fonds. Het treedt op 1 januari 2019 in werking.