



**Klachtencommissie
bpfBOUW
jaarverslag 2022**

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	5
Organisatie	5
Klachtencommissie bpfBOUW	8
Klachtenprocedure bpfBOUW	10
Toelichting klachtenprocedure bpfBOUW	10
Kerngetallen	11
Aard van de klachten	12

Voorwoord

"Niet altijd kan de klachtencommissie het iedereen naar de zin maken. De hoogte van de juiste pensioenuitkering wordt immers in eurocenten nauwkeurig vastgesteld op grond van reglementaire voorwaarden. Daar kan de klachtencommissie niet een paar euro bijleggen. Ook is de klachtencommissie niet bevoegd om op grond van coulance iets toe te kennen als het reglement of het bestuursbeleid zich daartegen verzet."

Dit schreef mijn voorganger, Jos Westerveld, in 2017 in zijn voorwoord. Hij had gelijk en het geldt nog steeds. Regelmatig verwacht de indiener van de klacht dat de eerste klacht al direct door de klachtencommissie wordt behandeld. Dat is niet het geval. De eerste behandeling wordt door de pensioenadministratie gedaan. Op die manier kan een eventueel gemaakte fout direct hersteld worden. Komt de klager er niet uit met de pensioenadministratie, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie. Het hangt van het soort klacht af of de klachtencommissie deze kan behandelen.

Steeds vaker blijkt dat de indiener iets van de klachtencommissie verwacht waartoe de klachtencommissie niet bevoegd is: een uitzondering maken op het reglement. Dat zorgt dan voor een teleurstelling bij de klager. Maar de klachtencommissie zet die klacht dan wel door naar de bestuurscommissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie, die hiervoor wel bevoegd is.

Wat voor klachten behandelt de klachtencommissie dan wel? Dat zijn klachten waarbij de klager van mening is dat de pensioenadministratie de klacht niet juist heeft beoordeeld. Het reglement of het bestuursbeleid niet juist heeft toegepast. De klachtencommissie toetst dit dan. Ook kan een klacht betrekking hebben op de wijze van bejegening door de pensioenadministratie. Daar doet de klachtencommissie dan onderzoek naar.

Daarnaast kan de klachtencommissie aangeven waarom er bepaalde besluiten zijn genomen en hoe het proces is gegaan zoals het is gegaan. En ja, dat verdient niet altijd de schoonheidsprijs, maar waar gewerkt wordt worden er fouten gemaakt. Ook al doet de pensioenadministratie nog zo zijn best om die fouten te vermijden. De klachtencommissie doet dan aan de pensioenadministratie een aanbeveling voor verbetering. Op die manier kunnen klachten aanleiding geven om te verbeteren.

Ook kan de communicatie tussen fonds en deelnemer door de deelnemer niet goed begrepen zijn. Dan is de gegeven informatie op zich juist maar kon de deelnemer de vertaalslag niet goed maken. Met alle gevolgen van dien.

Met ingang van de Wet toekomst pensioenen is het geven van de benodigde informatie niet meer voldoende. Vanaf dat moment moet een pensioenfonds de deelnemers begeleiden bij hun keuze. Hiervoor moet het pensioenfonds een (digitale) tool beschikbaar stellen. Deelnemers die digitaal minder vaardig zijn, worden zeker niet vergeten, maar het kan lastig zijn om alle mogelijkheden op papier te zetten, omdat er zoveel mogelijkheden voor een deelnemer zijn. De afgelopen maanden is bpfBOUW al druk bezig geweest om de brieven aan te passen aan de keuzebegeleiding. Net als de website en Mijn Bouwpensioen: een persoonlijke, digitale omgeving met informatie over het eigen pensioen bij bpfBOUW.

Communicatie met deelnemers wordt dus nog belangrijker dan het nu al is. Of dit meer klachten voor de klachtencommissie gaat opleveren? De tijd zal het leren..

Sandra Buskens, voorzitter klachtencommissie bpfBOUW

Inleiding

De klachtencommissie van bpfBOUW draagt bij aan de kwaliteitsverbetering van de administratieve dienstverlening. Want van een terechte klacht leert de pensioenadministratie. De klachtencommissie doet aanbevelingen aan de pensioenadministratie als de dienstverlening verbetering behoeft.

Het streven is de pensioenadministratie en de pensioencommunicatie foutloos uit te voeren. Als dat slaagt zal dat effect hebben op het teruglopen van het aantal en de aard van de klachten. Kwaliteitsverbetering en optimalisatie van de dienstverlening hebben daarom doorlopend de aandacht.

In juni 2022 heeft de Pensioenfederatie een gedragslijn opgesteld: "Goed omgaan met klachten" (nader te noemen "gedragslijn"). Met deze gedragslijn komt voor de leden van de Pensioenfederatie vast te staan wat het basisniveau is van hoe de pensioenfondssector wil omgaan met klachten en klantsignalen. De gedragslijn sluit aan bij de nieuwe regelgeving van de Wet toekomst pensioenen. Ook zijn de aanbevelingen van de Ombudsman Pensioenen en van de Autoriteit Financiële Markten (de AFM) in de gedragslijn opgenomen.

In het kader van transparantie vindt er jaarlijks (voor het eerst in 2022) een online uitvraag plaats onder alle leden, gebaseerd op de bepalingen van de gedragslijn. De Pensioenfederatie publiceert hierover een persbericht en een overzicht van de geaggregeerde scores van elk van de leden op de openbare website van de Pensioenfederatie. Met een aantal fondsen wordt een auditgesprek gevoerd als validatie voor de scores op de online uitvraag. BpfBOUW was in november 2022 geselecteerd voor het auditgesprek. De overall score van de klachtenafhandeling van bpfBOUW is 84% (op een schaal van 0-100%). De gemiddelde score is 67%. Voor het jaar 2023 zullen nog enkele verbeteracties doorgevoerd worden.

Organisatie

BpfBOUW

De Stichting Bedrijfstakpensioenfondsen voor de Bouwnijverheid (bpfBOUW) is opgericht door de organisaties van werkgevers en werknemers, die representatief zijn voor de bedrijfstak Bouwnijverheid. BpfBOUW heeft als doel gelden bijeen te brengen om bij ouderdom en overlijden een pensioenuitkering te verstrekken aan werknemers, bepaalde groepen zelfstandigen, en nabestaanden. Voor deelnemers in bepaalde sectoren is ook een aanvullende uitkering bij arbeidsongeschiktheid verzekerd.

Laagdrempelig

Deelnemers en pensioengerechtigden kunnen op een laagdrempelige manier een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klacht kan per brief of per e-mail ingediend worden. Voor de klager zijn geen kosten verbonden aan de afhandeling van de klacht. Men hoeft zich niet te laten bijstaan door een deskundige of belangenbehartiger, maar dat mag wel. Men heeft de mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten, alleen of vergezeld van een derde.

Informatie

Op de website van bpfBOUW is eenvoudig alle informatie te vinden over de verschillende klachtenprocedures. Als men bij zoeken het woord 'klacht' intoetst volgt informatie over klachtafhandeling door de pensioenadministratie; door de klachtencommissie; door de Commissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie; en door de Ombudsman Pensioenen. De informatie betreft:

- wanneer is een klacht voor welke instantie ontvankelijk;
- hoe en waar kan de klacht ingediend worden;
- waaraan moet de klacht minimaal voldoen.

Als de klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie dan ontvangt de deelnemer daarvan een schriftelijke bevestiging. Men wordt tevens gewezen op de mogelijkheid een mondelinge toelichting te geven aan de klachtencommissie. Ook ontvangt men het reglement klachtenprocedure bpfBOUW.

Tijdigheid

De standaard termijn voor afhandeling van de klacht is twee maanden. Als de deelnemer een mondelinge toelichting heeft gegeven is de termijn drie maanden. Dat betreft maximale termijnen die niet in alle gevallen helemaal nodig zijn. Een enkele keer is meer tijd nodig voor de goede beoordeling van de klacht. Bijvoorbeeld als aanvullende informatie opgevraagd moet worden. De deelnemer wordt in dat geval daarover geïnformeerd.

De leden van de klachtencommissie

De klachtencommissie van bpfBOUW bestaat uit drie leden en twee plaatsvervangers. Zij zijn allen bij APG werkzaam en worden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaren. Er is een rooster van aftreden. Een nieuw benoemd lid neemt de resterende termijn in van degene die men vervangt. De eerstvolgende reglementaire aftreeddatum van alle leden en plaatsvervangers is 30 juni 2023. Leden en plaatsvervangers zijn onbeperkt herbenoembaar voor een nieuwe termijn.

De leden en plaatsvervangers zijn niet betrokken bij de vaststelling en besluitvorming van de primaire gevalshandeling. Daardoor is een onafhankelijke beoordeling van de klacht over een beslissing of handelwijze van de afdeling pensioenuitvoering goed mogelijk.

De functies van de leden van de klachtencommissie zijn niet voorgeschreven. Maar zowel actuariële, juridische kennis en kennis van communicatie is gewenst om alle aspecten van klachtbeoordeling goed mogelijk te maken. Als de klachtencommissie bij de beoordeling van klachten aanvullende expertise nodig heeft kan die ingeroepen worden van een plaatsvervangend lid of van een andere collega.

In 2022 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

Mw. drs. J.A. Buskens CPC*	voorzitter
Mw. mr. C.J.L. Hagers*	secretaris
Hr. J. Pol *	algemeen lid
Mw. mr. C.R. Pattinasarany	plaatsvervangend secretaris
Hr. A. Faddali	plaatsvervangend lid

* Mevrouw Buskens is op 2 mei 2022 aangesteld als opvolger van de heer Westerveld.

* Op 2 mei 2022 is mevrouw Hagers aangesteld als opvolger van mevrouw Buskens.

* Op 2 mei 2022 is de heer Pol aangesteld als opvolger van mevrouw Brink-Davids.

Klachtencommissie bpfBOUW

Oprichting

Op 20 juni 1996 is in opdracht van het bestuur bpfBOUW de klachtencommissie opgericht. De installatie van de Ombudsman Pensioenen per 1 april 1995 was daarvoor een directe aanleiding. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht pas in behandeling nadat de interne klachten- en/of geschillenregeling bij het eigen pensioenfonds is doorlopen.

Samenstelling

In het reglement klachtenprocedure is bepaald dat de leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers in dienst zijn van de onderneming waaraan het fonds de uitvoering van de administratie heeft opgedragen. De reden hiervan is dat alle leden voldoende inhoudelijk kennis hebben van de pensioenregelingen en het bestuursbeleid. Dit zorgt voor een vlotte afhandeling van de klachtenprocedure. Een samenstelling uit interne leden heeft bovendien als voordeel dat aan een dergelijke vorm geen extra kosten zijn verbonden.

Functie

Een goed functionerende klachtenregeling draagt eraan bij dat er bij de deelnemers minder snel behoefte ontstaat een meningsverschil ter beslissing voor te leggen aan rechterlijke instanties. De objectieve beoordeling van de klachtencommissie moet bijdragen aan het wegwerken van het gevoel van ontevredenheid bij de klager.

Werkzaamheden

De werkzaamheden van de klachtencommissie bestaan uit:

- behandeling van klachten van deelnemers die van mening zijn dat hun klacht door de administratie niet correct is beoordeeld;
- de administratie controleren en, waar dit van toepassing is, corrigeren;
- toetsing van de uitvoeringsadministratie aan het pensioenreglement en het bestuursbeleid.

De bevoegdheid en de werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen in het reglement klachtenprocedure van bpfBOUW.

Heeft de administratie onjuist gehandeld? Dan kan de klacht worden toegewezen. Indien mogelijk wordt de situatie zodanig aangepast als deze zou zijn geweest, als de administratie haar taken direct correct zou hebben uitgevoerd. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het maken van uitzonderingen op de reglementaire voorwaarden. Die bevoegdheid is voorbehouden aan de Commissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie (Commissie PRC). De Commissie PRC is een paritaire bestuurscommissie bestaande uit vier bestuursleden van bpfBOUW.

De klachtencommissie functioneert soms als een filter zodat voorlegging aan de Commissie PRC niet meer nodig is. Dat kan zijn doordat de klacht is toegekend en herstel heeft plaatsgevonden. Of bij afwijzing van de klacht doordat de deelnemer inziet dat de pensioenuitvoering juist is geweest.

Aanbevelingen

Naast de beoordeling van individuele klachten, bestaan de werkzaamheden van de klachtencommissie uit het doen van aanbevelingen aan de administratie als er verbeteringen in de uitvoering gewenst zijn.

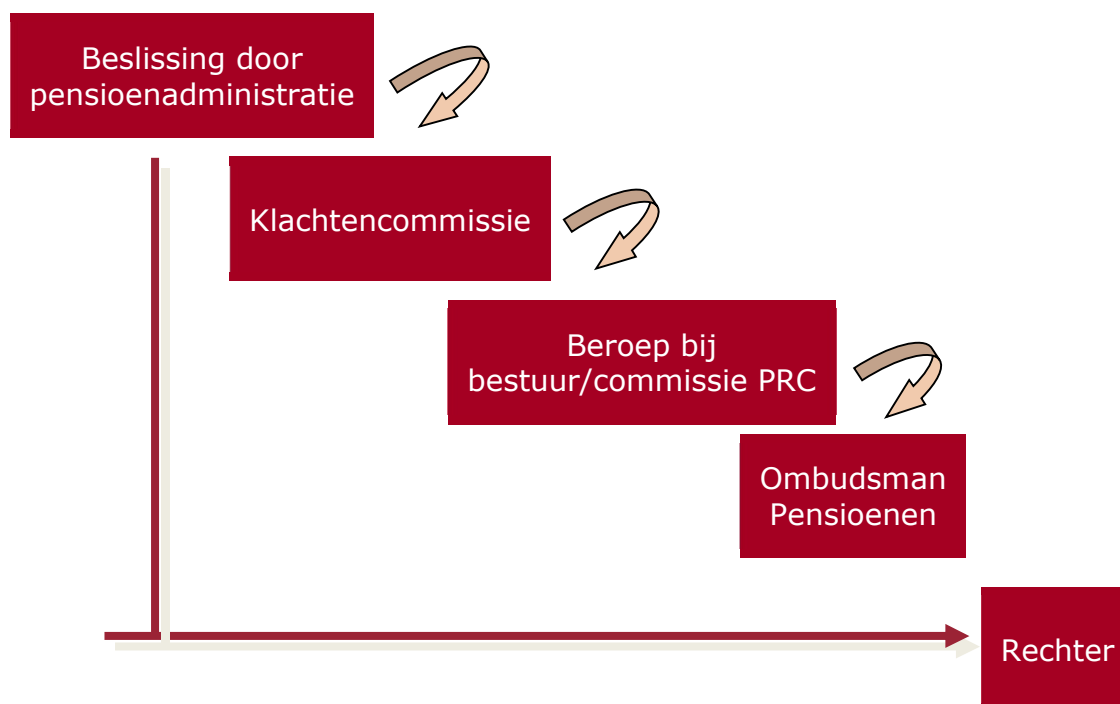
Mogelijkheid om gehoord te worden

De klachtencommissie probeert op een laagdrempelige wijze klachten af te handelen. De deelnemers zijn in de gelegenheid hun klacht mondeling nader toe te lichten. Als men daarvan gebruik maakt kan de commissie doorvragen als iets nog niet helemaal duidelijk is. De deelnemer is er dan van overtuigd dat de commissie zo volledig mogelijk is geïnformeerd zodat een goede beoordeling mogelijk is. Dit zorgt soms voor het herstel van de relatie tussen de deelnemer en het fonds.

In het verslagjaar is van deze mogelijkheid om gehoord te worden door alle klagers gebruik gemaakt. Eén klager heeft de klacht toegelicht op kantoor van APG, één klager heeft zijn klacht via Teams videobellen toegelicht en de andere twee klagers hebben hun klachten telefonisch toegelicht.

Klachtenprocedure bpfBOUW

Schematisch ziet de klachtenprocedure van bpfBOUW er als volgt uit:



Toelichting klachtenprocedure bpfBOUW

Een deelnemer deelt mee dat hij het niet eens is met een beslissing van de pensioenadministratie. In eerste instantie worden alle klachten door de administratie zelf afgehandeld. De administratie is dan in de gelegenheid een eventuele fout te herstellen. Als een deelnemer daarna weer nieuwe argumenten aanvoert waarvan hij of zij meent dat een ander besluit gerechtvaardigd is, dan wordt daarop ook weer eerst gereageerd door de administratie.

Als een deelnemer het niet eens is met de beslissing van de administratie kan de deelnemer een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klachten over de werkingssfeer van het fonds behoren daar niet toe.

Als de klachtencommissie bevoegd is dan neemt zij de klacht in behandeling en neemt een beslissing. Bij een toewijzing is de klacht daarmee afgehandeld. Bij een afwijzing heeft de deelnemer de mogelijkheid in beroep te gaan tegen de beslissing van de klachtencommissie. Dit beroep vindt plaats bij de Commissie PRC van bpfBOUW.

De Commissie PRC geeft een oordeel over de klacht als zodanig. De Commissie PRC kan daarnaast besluiten over verzoeken van deelnemers om toepassing van een afwijkende beslissing; ook wel de hardheidsclausule genoemd. Dat laatste is aan de orde als op formele gronden ergens geen recht op bestaat, maar het verzoek door de bijzondere aard van de individuele omstandigheden toch wordt toegekend. Bij een afwijzende uitspraak door de Commissie PRC kan de deelnemer zijn klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht in behandeling nadat de interne procedure (klachtencommissie en/of Commissie PRC) bij het fonds is doorlopen.

Als de interne klachtenprocedure nog niet is doorlopen wordt de klacht door de Ombudsman Pensioenen doorgestuurd naar het fonds. Vanuit zijn onafhankelijke positie is de Ombudsman Pensioenen de deelnemer van dienst door het geven van tekst en uitleg of het toelichten/becommentariëren van het standpunt van het fonds.

Als de klachtenprocedure bij het fonds is doorlopen dan vraagt de Ombudsman Pensioenen om de zienswijze van bpfBOUW. BpfBOUW motiveert de uitspraak van de klachtencommissie en/of de uitspraak van de Commissie PRC. Het kan zijn dat de Ombudsman Pensioenen het inhoudelijk oneens is met die motivering. Dan verzoekt de Ombudsman Pensioenen om een heroverweging door het fonds. Als na heroverweging geen andere beslissing is genomen kan de Ombudsman Pensioenen een formeel advies uitbrengen aan het bestuur van bpfBOUW. Op basis van het reglement Klachtenprocedure is bpfBOUW gehouden uitvoering te geven aan het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. In 2022 is door de Ombudsman Pensioenen geen formeel advies uitgebracht aan het bestuur van bpfBOUW over een klacht die door de klachtencommissie is behandeld.

Het staat de deelnemer vrij – ook zonder enige klachtenprocedure te hebben doorlopen - zich te wenden tot de rechter.

Kerngetallen

Aantal ontvangen klachten

De klachtencommissie heeft in het verslagjaar 4 klachten ontvangen. Daarvan zijn 2 in 2022 afgehandeld en 2 in 2023. In 2021 zijn er 6 klachten ontvangen, deze zijn alle in 2021 afgehandeld. Het aantal klachten in 2022 blijft in gelijke tred met het aantal klachten in 2021 (6 klachten) en in 2020 (4 klachten).

Behandeling klachten door de Commissie PRC

Van de 4 klagers in 2022 hebben 3 beroep ingesteld bij de Commissie PRC. De Commissie PRC oordeelde in 2022 in 1 beroepszaak afwijzend en 2 beroepszaken zijn in 2023 behandeld door de Commissie PRC. De Commissie PRC heeft overigens ook in die 2 zaken een afwijzend oordeel gegeven.

Behandeling klachten door Ombudsman Pensioenen

In het verslagjaar heeft een klager uit 2021 van wie de klacht is afgewezen de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen heeft in die zaak een afwijzend oordeel gegeven.

Behandeling klachten door civiele rechter

Voor zover bekend bij de administratie is in het verslagjaar geen klacht die eerder door de klachtencommissie is afgewezen aanhangig gemaakt bij de civiele rechter.

Aard van de klachten

Onderwerpen van behandelde klachten

De 4 in 2022 ontvankelijke klachten hadden betrekking op:

- communicatie, verzoek om compensatie van nadeel bij een nabetaling en wettelijke rente over dit bedrag;
- communicatie, hoogte van het afkoopbedrag;
- communicatie, tussentijdse indexatie;
- terugvordering invaliditeitspensioen.

1. Communicatie, verzoek om compensatie van nadeel bij een nabetaling en wettelijke rente over dit bedrag

In de eerste klacht in het verslagjaar vraagt klager om compensatie van nadeel over een nabetaling van ouderdomspensioen en vorderde ook wettelijke rente over deze nabetaling. Beide verzoeken zijn afgewezen. Klager is het daar niet mee eens.

Toedracht klacht

Betrokkene heeft in de jaren zestig en zeventig korte perioden deelgenomen aan de pensioenregeling en een klein pensioen opgebouwd. Betrokkene is in 2005 aangeschreven over het aanvragen van zijn pensioen. Deze brief kwam echter met de mededeling "onbekend retour afzender" terug bij bpfBOUW. Van betrokkene was geen sofinummer bekend en ook had betrokkene niet zijn nieuwe woonadres aan bpfBOUW doorgegeven. Lange tijd was betrokkene voor bpfBOUW onvindbaar. In 2022 is alsnog het ouderdomspensioen aan betrokkene uitgekeerd waarvan een deel (de nabetaling) in één keer. Betrokkene vindt dat bpfBOUW zich meer had kunnen inspannen om hem eerder te kunnen vinden en vordert compensatie over nadeel dat hij ondervindt van de nabetaling en vordert ook de wettelijke rente over dit bedrag.

Uitspraak klachtencommissie

BpfBOUW kent een grote groep zogenaamde onvindbaren. Het moeilijkst blijken de mensen te vinden die tot in de jaren 80 pensioen hebben opgebouwd. In die periode bestond er geen BSN en geen GBA (Gemeentelijke Basisadministratie), een voorloper van de huidige BRP (Basisregistratie Personen). Als de GBA geen adres opleverde, had bpfBOUW geen andere keus dan te wachten totdat de deelnemer zelf contact zocht. Betrokkene heeft nagelaten om zelf een nieuw adres door te geven en bpfBOUW wist dan ook niet dat het adres van betrokkene was veranderd. BpfBOUW heeft betrokkene ook niet kunnen opsporen via het GBA omdat er ook geen sofinummer van betrokkene bekend was. Ook heeft de klachtencommissie in haar besluit meegewogen dat in de periode van de opbouw van dit pensioen de informatieplicht voor pensioenfondsen op grond van wetgeving (Pensioen- en Spaarfondsenwet) beperkt was.

Om aanspraak te kunnen maken op wettelijke rente dient er sprake te zijn van een opeisbare vordering en van een te late betaling. Een pensioenuitkering is pas opeisbaar indien deze is toegekend. Toekenning vindt plaats nadat een aanvraag hiertoe is ingediend. Het ouderdomspensioen van betrokkene was om

de redenen die hiervoor zijn uiteengezet niet eerder toegekend dan op het moment dat betrokkene kon worden aangeschreven over het recht op ouderdomspensioen. De klachtencommissie heeft het verzoek om wettelijke rente dan ook afgewezen.

Het verzoek om compensatie van nadeel door de nabetaling is eveneens door bpfBOUW afgewezen omdat niet duidelijk is geworden of betrokkene door deze nabetaling wel daadwerkelijk schade heeft geleden. Door betrokkene is dit niet aangetoond.

Wel is de klachtencommissie van oordeel dat betrokkene duidelijker uitgelegd had dienen te worden waarom nu pas tot toekenning van het ouderdomspensioen kon worden overgegaan. En ook had betrokkene geattendeerd dienen te worden op de eventuele fiscale gevolgen van het ontvangen van een bedrag ineens. De klachtencommissie heeft inmiddels aan de pensioenadministratie aanbevelingen over de communicatie gegeven en inmiddels zijn de brieven die in dit kader worden verzonden aangepast.

Na de uitspraak van de klachtencommissie is betrokkene in beroep gegaan bij de Commissie PRC. De Commissie PRC heeft de verzoeken afgewezen.

2. Communicatie, hoogte afkoopbedrag

In dit dossier is er sprake van een zogenaamd klein pensioen. In augustus 2021 heeft bpfBOUW aan de deelnemer aangegeven dat dit bedrag in één keer wordt uitbetaald. Het daadwerkelijke uitgekeerde bedrag in februari 2022 was lager dan het bedrag dat aan de deelnemer is gecommuniceerd in augustus 2021. Betrokkene verzocht om uitbetaling van het hogere bedrag. Dat verzoek is afgewezen. Betrokkene is het hiermee niet eens.

Toedracht klacht

Betrokkene heeft verplicht deelgenomen aan de pensioenregeling van bpfBOUW en een zogenaamd klein pensioen opgebouwd. In augustus 2021 is betrokkene voor het eerst geïnformeerd dat hij in februari 2022 een ouderdomspensioen van bpfBOUW zal ontvangen. Ook is betrokkene meegedeeld dat dit bedrag beneden de wettelijke afkoopgrens is en dat dit bedrag in één keer aan betrokkene wordt uitgekeerd. Betrokkene is woonachtig in het buitenland. Het ontvangen van een bedrag ineens kan voor banken aanleiding zijn om een nader onderzoek in te stellen naar de herkomst van een bedrag. Om die reden had de betreffende bank om een herkomstverklaring gevraagd. Betrokkene vorderde naast het bedrag dat in de eerste brief aan hem in augustus 2021 is genoemd, ook door hem gemaakte vertaalkosten van deze verklaring.

Uitspraak klachtencommissie

In de eerste brief van augustus 2021 aan betrokkene is uitleg gegeven over afkoopfactoren en de manier van het berekenen van de afkoop. Ook is hierin expliciet aangegeven dat aan het begin van een nieuw jaar de afkoopfactoren kunnen wijzigen.

De klachtencommissie is van oordeel dat het bedrag van de afkoop op een juiste wijze is berekend en dat ook de communicatie over het onderwerp niet tekort is geschoten. Wel heeft de klachtencommissie aanbevelingen gedaan om de verwijzing dat afkoopfactoren kunnen wijzigen aan het begin van een nieuwe jaar vaker terug te laten komen in de communicatie om mogelijke verwarring hierover te kunnen voorkomen. Het vergoeden van vertaalkosten past niet binnen het beleid van bpfBOUW en de klachtencommissie heeft dan ook geoordeeld dat dit terecht is afgewezen.

De klacht van betrokkene is afgewezen: de pensioenadministratie heeft juist gehandeld.

3. Tussentijdse indexatie

Betrokkene geeft aan het niet eens te zijn met de tussentijdse indexatie van 1 juli 2022 van bpfBOUW en verzoekt deze indexatie ook toe te passen met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2022. Dit verzoek is afgewezen. Betrokkene is het hiermee niet eens.

Toedracht klacht

Betrokkene vraagt zich af waarom niet gekozen is om de indexatie ook met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2022 toe te kennen en ook vindt hij de communicatie op de website over de niet-gegeven verhogingen onduidelijk.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft betrokkene uitgelegd hoe de hoogte van de indexatie tot stand komt. En ook dat dit een bestuursbesluit is waarbij rekening is gehouden met een evenwichtige belangenafweging. De medewerkers van de pensioenadministratie hebben dit besluit dan ook juist en volledig uitgevoerd. Om die reden wijst de klachtencommissie de klacht af. De klachtencommissie heeft wel een aanbeveling gedaan om de communicatie op de website over dit onderwerp nog meer te verduidelijken.

Na de uitspraak van de klachtencommissie is betrokkene in beroep gegaan bij de Commissie PRC. De Commissie PRC heeft het verzoek afgewezen.

4. Terugvordering invaliditeitspensioen

Betrokkene heeft invaliditeitspensioen ontvangen waar hij volgens bpfBOUW geen recht op had. Betrokkene maakt bezwaar tegen de terugvordering ervan. Betrokkene is van mening dat de vordering is verjaard, dat het UWV een fout heeft gemaakt en dat hem geen verwijt kan worden gemaakt. Het verzoek is afgewezen. Betrokkene is het hier niet mee eens.

Toedracht klacht

Betrokkene was deelnemer bij bpfBOUW via een dienstverband in de bouwnijverheid. Van 1 mei 2005 tot 1 september 2017 heeft betrokkene een invaliditeitspensioen ontvangen. Om onder andere invaliditeitspensioen uit te kunnen keren heeft bpfBOUW informatie over wijzigingen in de arbeidsongeschiktheid van het UWV nodig. Dit is geregeld via een aansluiting

met het UWV. Arbeidsongeschikte deelnemers worden dan voor een dergelijke gegevensuitwisseling tussen bpfBOUW en het UWV aangemeld. Vanaf 1 september 2017 ontvangt betrokkene een ouderdomspensioen en is het invaliditeitspensioen gestopt. In september 2017 wordt hij ook afgemeld bij het UWV, want betrokkene ontvangt niet langer een invaliditeitspensioen. Hierdoor ontving bpfBOUW geen informatie meer over wijzigingen. In juli 2019 werd voor een grote groep deelnemers waaronder betrokkene alsnog de koppeling met het UWV geactiveerd en ontving bpfBOUW gegevens dat betrokkene ten onrechte een WAO-vervolguitkering heeft gekregen in de periode 1 maart 2016 tot 1 juli 2017. In die periode had betrokkene een uitkeringspercentage van 0% en om die reden had betrokkene ook geen recht op een invaliditeitspensioen van bpfBOUW.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de klacht afgewezen. Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat de pensioenadministratie betrokkene verkeerd heeft geïnformeerd of dat de pensioenadministratie verkeerd heeft gehandeld. Bij een nacontrole is gebleken dat er teveel aan invaliditeitspensioen is uitgekeerd en bpfBOUW heeft het recht dit van betrokkene terug te vorderen. De klachtencommissie heeft nader onderzocht of het UWV mogelijk een fout heeft gemaakt en ook of deze vordering verjaard zou kunnen zijn. Dit is echter niet het geval waardoor bpfBOUW het recht toekomt om de onterechte betaling te herstellen. De klachtencommissie constateert echter ook dat betrokkene bijzondere omstandigheden aanvoert en dat betrokkene van mening is dat voor hem een uitzondering op het pensioenreglement dient te worden gemaakt. Betrokkene geeft namelijk aan dat het voor hem niet kenbaar was dat de WAO-vervolguitkering was stopgezet en ook dat er teveel aan invaliditeitspensioen is uitgekeerd. Betrokkene doet hiermee een beroep op de hardheidsclausule van het reglement.

Omdat de klachtencommissie niet bevoegd is om hierover een oordeel te geven, is dit verzoek aan de Commissie PRC voorgelegd. De Commissie PRC is echter ook van mening dat mag worden uitgegaan van de juistheid van de gegevens van het UWV. Er zijn geen aanwijzingen/er is geen aanleiding om te twijfelen aan de juistheid van de gegevens van het UWV, en dat betrokkene op de hoogte moet zijn geweest van het stopzetten van de WAO-vervolguitkering. Beschikkingen over wijzigingen in de WAO-uitkering worden immers altijd ook naar belanghebbenden gestuurd door het UWV. Ook heeft de Commissie PRC geoordeeld dat er geen sprake is van verjaring. De Commissie PRC heeft het verzoek van betrokkene afgewezen.