

REGLEMENT KLACHTENPROCEDURE

van de

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Bouwnijverheid

Vastgesteld door het Bestuur van de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Bouwnijverheid op:

- **12 september 1996**

Ingangsdatum:

- **1 juli 1996**

Dit reglement is door het bestuur laatstelijk gewijzigd op:

- **5 juni 2023**

Inhoudsopgave Reglement Klachtenprocedure

Artikel 1:	Begripsbepalingen
Artikel 2:	Het indienen van een klacht
Artikel 3:	Behandeling van de klacht door de pensioenadministratie
Artikel 4:	Bevoegdheid van de klachtencommissie
Artikel 5:	Samenstelling en benoeming klachtencommissie
Artikel 6:	Behandeling van klacht door de klachtencommissie
Artikel 7:	Beroep bij de Commissie PRC (Commissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie)
Artikel 8:	Ombudsman Pensioenen, externe geschilleninstantie en burgerlijke rechter
Artikel 9:	Slotbepaling
Artikel 10:	Inwerkingtreding

Artikel 1

Begripsbepalingen

1. De in de statuten en de pensioenreglementen gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement.
2. Onder belanghebbende wordt verstaan de deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde die uit hoofde van de statuten en/of de reglementen van bpfBOUW rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen.
3. Iedere uiting van ontevredenheid van een belanghebbende aan bpfBOUW wordt beschouwd als een klacht.
4. Een geëscaleerde klacht is een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld door de klachtencommissie en/of de bestuurscommissie PRC (Commissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie).
5. Een geschil is een klacht die niet intern is opgelost en wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.

Artikel 2

Indienen van een klacht

1. Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend, het liefst schriftelijk.
2. De (schriftelijke) klacht moet bestaan uit:
 - a. de naam en het adres van belanghebbende;
 - b. de datum;
 - c. een omschrijving van de werkwijze of uitvoering van bpfBOUW waar de klacht op is gericht. Of een verwijzing naar (de uitleg van bepalingen van) het pensioenreglement, de statuten of een genomen besluit van bpfBOUW, waar de klacht op is gebaseerd; en
 - d. indien van toepassing: een kopie van het besluit van bpfBOUW.
3. Geschillen en klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 3

Behandeling klacht door de pensioenadministratie

1. De klacht wordt in eerste instantie behandeld door de medewerkers van de afdeling pensioenadministratie.
2. Indien een klacht niet direct kan worden afgehandeld, wordt de ontvangst van de klacht bevestigd en de klager wordt bericht binnen 2 weken na ontvangst van de klacht binnen welke termijn en op welke wijze de klacht wordt afgehandeld.
3. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het antwoord van de medewerkers van de afdeling pensioenadministratie kan de belanghebbende zich tot de klachtencommissie wenden.

Artikel 4

Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. Met inachtneming van de bepalingen van de statuten, de pensioenreglementen en dit reglement is de klachtencommissie bevoegd klachten in behandeling te nemen van een belanghebbende.
2. De klachtencommissie is bevoegd een klacht in behandeling te nemen over de wijze van uitvoering door de pensioenadministratie of een klacht over de interpretatie van de bepalingen van de statuten en de pensioenreglementen.
3. Als een klacht een verzoek is om toepassing van een bijzondere regeling conform artikel 32 van het pensioenreglement, is de klachtencommissie niet bevoegd en beslist de bestuurscommissie PRC.
4. Klachten over de werkingssfeer van bpfBOUW worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.

Artikel 5

Samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan één voorzitter en één secretaris.
2. Het bestuur benoemt de in lid 1 genoemde leden en ook twee plaatsvervangers. Bij afwezigheid van de voorzitter is de secretaris voorzitter.
3. De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers werken voor de organisatie die de administratie van bpfBOUW verzorgt.
4. De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers worden benoemd voor drie jaar en zijn na afloop van deze periode opnieuw benoembaar.
5. De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers kunnen tussentijds door het bestuur van hun functie worden ontheven.
6. Een nieuw benoemd lid of een nieuw benoemde plaatsvervanger heeft zitting voor de tijd die degene die hij vervangt nog had te vervullen en is na afloop van deze periode opnieuw benoembaar.

Artikel 6

Behandeling van klacht door de klachtencommissie

1. De belanghebbende krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging waarin staat hoe de klacht wordt behandeld. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en past het beginsel van hoor en wederhoor toe. De belanghebbende kan de klacht na ontvangst mondeling toelichten. De klachtencommissie neemt maximaal twee maanden na ontvangst van de klacht een besluit. Indien er een mondelinge toelichting plaatsvindt van de klacht, kan deze termijn met maximaal één maand worden verlengd.

2. De klachtencommissie geeft de door de belanghebbende respectievelijk de medewerkers van de afdeling pensioenadministratie aan haar verstrekte stukken aan de medewerkers van de afdeling pensioenadministratie respectievelijk de belanghebbende.
3. De klachtencommissie kan alleen een besluit nemen in een vergadering waarin de voorzitter en twee (plaatsvervangende) leden aanwezig zijn.
4. De klachtencommissie neemt haar besluit met meerderheid van stemmen. Het besluit moet worden uitgelegd en door de voorzitter worden ondertekend. Ook wordt vermeld dat de belanghebbende tegen het besluit van de klachtencommissie in beroep kan bij de bestuurscommissie PRC.
5. De secretaris stuurt een exemplaar van het besluit naar de belanghebbende.
6. Als de klacht niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn kan worden afgehandeld, krijgt de belanghebbende een bericht met de reden hiervan.
7. Indien de klachtencommissie in haar besluit ook een aanbeveling doet over de uitvoering van de pensioenregeling, dan stuurt de pensioenadministratie hierover een reactie met redenen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt deze reactie en brengt hierover verslag uit aan het bestuur.

Artikel 7

Beroep

1. Tegen het in artikel 6 van dit reglement bedoelde besluit kan door de belanghebbende in beroep worden gegaan bij de bestuurscommissie PRC. Hierbij vermeldt de belanghebbende de reden(en) van beroep.
2. Het beroep dient bij voorkeur te worden ingesteld binnen twee maanden na de dagtekening van het besluit van de klachtencommissie.
3. De bestuurscommissie PRC geeft binnen een redelijke termijn het definitieve besluit van de bestuurscommissie PRC door aan de belanghebbende.

Artikel 8

Behandeling door Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie en civiele rechter

Klachten die niet intern worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, aan een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter. Bij het besluit van de bestuurscommissie PRC vindt de belanghebbende ook informatie over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, aan een externe geschilleninstantie alsmede de mogelijkheid van beroep bij de burgerlijke rechter.

Artikel 9**Slotbepaling**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de bestuurscommissie PRC.

Artikel 10**Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur. Dit reglement is in werking getreden op 1 juli 2023.

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Bouwnijverheid

Dhr. L.J.H. Ceelen
Voorzitter namens werkgevers

Mevr. E. Lundgren
Voorzitter namens werknemers en
pensioengerechtigden

Datum ondertekening

Datum ondertekening
