



Klachtencommissie bpfBOUW jaarverslag 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
Organisatie	4
Klachtencommissie bpfBOUW	6
Klachtenprocedure bpfBOUW	8
Toelichting klachtenprocedure bpfBOUW	8
Kerngetallen	9
Aard van de klachten	10

Voorwoord, roerige tijden

Bij het verschijnen van dit jaarverslag hebben we er ruim twee jaar Covid19 pandemie opzitten. En in Oekraïne woedt sinds februari 2022 een oorlog. Het eerste is ingrijpend op onze samenleving. Het tweede is verschrikkelijk. Laten we hopen dat beide dingen nu snel geschiedenis zijn.

Wat ook ingrijpend is, maar dan alleen in Nederland, is het pensioenakkoord. Eind maart 2022 is het wetsvoorstel "Wet toekomst pensioenen" voor behandeling naar de Tweede Kamer gestuurd. Een aantal dingen van nu blijven behouden in het nieuwe pensioenstelsel. Zoals solidariteit, collectiviteit en verplichte deelname aan bedrijfstakpensioenfondsen. Maar er is straks ook iets te kiezen voor de individuele deelnemer. Sociale partners, de werkgevers en in de werknemers in de bedrijfstak, moeten samen beslissen hoe uitvoering wordt gegeven aan het pensioen van straks. En welke keuzes de pensioendeelnemers dan geboden worden.

In de Wet toekomst pensioenen is ruime aandacht gevraagd voor de zorgplicht van pensioenfondsen om de deelnemers goed te informeren. Gegevens verstrekken alleen over welke keuze een deelnemer heeft is niet genoeg. Gegevens moeten voor de deelnemers omgezet worden in begrijpelijke en eenduidige informatie zodat weloverwogen keuzes gemaakt worden. Als de deelnemer kiest voor optie X, wat zijn dan voor deze deelnemer – of diens nabestaanden - de gevolgen als situatie Y of Z zich voordoet?

Zoals een keuze voor een bedrag ineens op de pensioendatum. Of eerst een hoge pensioenuitkering en later een lagere. De gevolgen van een verkeerde keus nu kunnen later niet meer teruggedraaid worden. Hoe meer keuzevrijheid iemand krijgt, des te belangrijker is goede voorlichting daarover. Daarover informatie geven is keuzebegeleiding. Ook dat is een taak van bpfBOUW.

De inspanningen voor het vergroten van het pensioenbewustzijn van deelnemers is niet nieuw. Al een aantal jaren is dat een aandachtspunt van bpfBOUW. Deelnemers moeten zich een goed beeld vormen hoe de pensioenregeling in elkaar zit. Nu en straks. En wat voor uitkering ze later van het pensioenfonds mogen verwachten. Als men het snapt, kan men zich ergens op voorbereiden. En zo nodig zelf maatregelen treffen als dat kan en gewenst is.

De klachtencommissie heeft in een paar kwesties vastgesteld dat de door bpfBOUW verstrekte gegevens op zichzelf juist zijn. Maar dat de deelnemer geen goede vertaalslag heeft gemaakt wat die gegevens voor hem of haar persoonlijk betekenen. En als de uitkomst dan later tegenvalt voor de deelnemer, is er sprake van teleurstelling. Dan resteert een onaangenaam gevoel en is de potentiële klacht van de deelnemer geboren. Dat moeten we proberen te voorkomen.

Met het aanstaande nieuwe pensioenstelsel staan bpfBOUW en APG voor een grote uitdaging de communicatie met de deelnemers goed te organiseren. En is goed dan goed genoeg? Nee, het kan altijd beter merkt de klachtencommissie. In voorkomende gevallen wordt dan bezien hoe het voortaan beter kan; we leren van klachten. We treden dan in contact met de afdeling pensioenuitvoering om te bezien welke verbeteringen mogelijk zijn. Dat proces houdt nooit op.

J. Westerveld, 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.

Ook in 2021 had de COVID-19-pandemie een grote invloed op de samenleving. APG had noodzakelijke maatregelen getroffen om de continuïteit van de bedrijfsprocessen van bpfBOUW te waarborgen. De medewerkers van APG zijn erin geslaagd de volledige dienstverlening succesvol vanuit thuiswerkplekken te verrichten. De relevante bedrijfsprocessen zijn gedurende het verslagjaar ongestoord doorgedaan. Dat blijkt ook doordat de aard van de klachten geen verband houdt met de COVID-19-maatregelen.

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 gevalsbehandeling. 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 als juridische kennis 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 2021 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

Hr. J. Westerveld	voorzitter
Mw. drs. J.A. Buskens CPC	secretaris
Mw. D. Brink-Davids	algemeen lid
Mw. mr. C.R. Pattinasarany	plaatsvervangend secretaris
Hr. A. Faddali	plaatsvervangend lid

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 plaatsgehad. Of bij afwijzing van de klacht doordat de deelnemer inziet dat de pensioenuitvoering juist heeft plaatsgehad.

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.

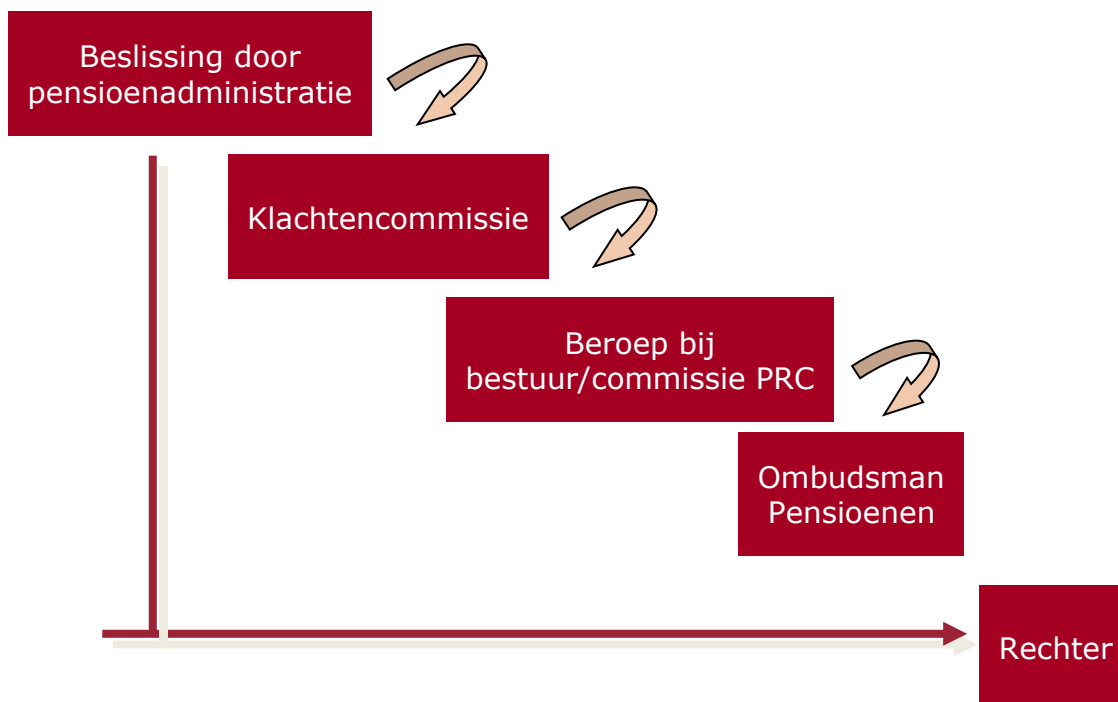
Mogelijkheid om gehoord te worden

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.

Ten gevolge van de COVID-19 maatregelen - te weten zo veel als mogelijk is thuis werken en niet op kantoor - is het in het verslagjaar eigenlijk niet mogelijk geweest om in een fysieke bijeenkomst de klacht mondeling toe te lichten. De klachtencommissie heeft wel aangeboden om de mondelinge toelichting telefonisch of online via Teams of WhatsApp videobellen te laten plaatsvinden. Geen van de klagers heeft daar gebruik van gemaakt.

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 dat 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 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 2021 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 6 klachten ontvangen. Deze zijn alle 6 in 2021 afgehandeld. In 2020 zijn er 4 klachten ontvangen, waarvan er 1 in 2021 is afgehandeld. Het aantal klachten in 2021 is een stijging ten opzichte van het aantal klachten in 2019 (3 klachten) en 2020 (4 klachten).

Behandeling klachten door de Commissie PRC

Van de 6 klagers in 2021 hebben 3 beroep ingesteld bij de Commissie PRC. De Commissie PRC oordeelde in 1 beroepszaak afwijzend en in 2 beroepszaken toewijzend op het verzoek.

Behandeling klachten door Ombudsman Pensioenen

In het verslagjaar heeft geen deelnemer van wie de klacht is afgewezen de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen.

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 6 in 2021 ontvankelijke klachten hadden betrekking op:

- afwijzing premievrije pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid;
- afwijzing vrijwillige voortzetting in verband met opbouw elders;
- ingangsdatum vervroegd ouderdomspensioen;
- hoogte ouderdomspensioen;
- terugkomen op keuze uitruil partnerpensioen bij deeltijdpensioen;
- afwijzing aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min.

1. afwijzing premievrije pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid

De eerste klacht in het verslagjaar was van een deelnemer aan wie in 2003 een invaliditeitspensioen was toegekend maar geen premievrije pensioenopbouw. De deelnemer was voorafgaand aan de ingang van zijn WAO-uitkering in dienst van een werkgever aan wie bpfBOUW vrijstelling had verleend tot verplichte deelname aan de pensioenregeling van bpfBOUW. Deze werkgever had zijn pensioenregeling ondergebracht bij een verzekeraar. Betrokkene ontving premievrije pensioenopbouw bij deze verzekeraar, maar wilde ook premievrije pensioenopbouw bij bpfBOUW. Dat verzoek is afgewezen.

Toedracht klacht

Betrokkene had anderhalf jaar deelgenomen aan de pensioenregeling van bpfBOUW toen hij in dienst trad bij een werkgever aan wie bpfBOUW een vrijstelling tot verplichte deelname aan het pensioenfonds had verleend. Dit betrof een vrijstelling voor de opbouw van het ouderdoms- en partnerpensioen. De betreffende werkgever had dit ondergebracht bij een verzekeraar.

Toen betrokkene in 2003 een WAO-uitkering ontving, kwam hij bij bpfBOUW wel in aanmerking voor een invaliditeitspensioen, omdat hiervoor geen vrijstelling was verleend. Maar betrokkene had geen recht op premievrije pensioenopbouw, omdat het ouderdoms- en partnerpensioen bij de verzekeraar was ondergebracht en hij daar in aanmerking kwam voor premievrije pensioenopbouw. Betrokkene claimde ook premievrije pensioenopbouw bij bpfBOUW. Daarnaast verzocht betrokkene om een vergoeding van de gemaakte advies- en advocaatkosten.

Uitspraak klachtencommissie

Volgens het reglement van 2003 komt men in aanmerking voor premievrije pensioenopbouw wanneer men direct voorafgaand aan de ingang van de WAO-uitkering deelnemer was aan de pensioenregeling van bpfBOUW. Dit was betrokkene niet, omdat het ouderdoms- en partnerpensioen bij de verzekeraar was ondergebracht. Betrokkene heeft altijd maar één dienstverband gehad en er kan vanuit dat ene dienstverband maar binnen één pensioenregeling pensioen worden opgebouwd. En dat gebeurde bij de verzekeraar toen hij arbeidsongeschikt werd. Reglementair hangt de aanvang van de arbeidsongeschiktheid samen met de aanvang van de WAO-uitkering. Uit ontvangen stukken bleek tevens dat betrokkene bij de verzekeraar volledige premievrije pensioenopbouw ontving.

De klachtencommissie was van mening dat de pensioenadministratie het pensioenreglement van 2003 juist had toegepast en het verzoek om premievrije pensioenopbouw terecht had afgewezen. Betrokkene was geen deelnemer aan de pensioenregeling direct voorafgaand aan de ingang van zijn WAO-uitkering. De klacht is afgewezen.

Ook het verzoek om vergoeding van gemaakte advies- en advocaatkosten is door de klachtencommissie afgewezen. Het inschakelen van extern advies is op initiatief van betrokkene gebeurd en de kosten dienen voor rekening van betrokkene te komen. De klachtencommissie was van mening dat inschakelen van een advocaat niet nodig was. Als betrokkene niet op alle vragen een voldoende duidelijk antwoord had gekregen, dan had hij daarop kunnen wijzen waarna de pensioenadministratie in de gelegenheid was gesteld alsnog de vragen verder te beantwoorden.

2. afwijzing vrijwillige voortzetting in verband met opbouw elders

De deelnemer had tot juni 2020 verplicht deelgenomen aan de pensioenregeling van bpfBOUW. Per 1 juni 2020 raakte hij werkloos, maar per 1 september 2020 trad hij in dienst bij een nieuwe werkgever en bouwde bij een ander verplichtgesteld pensioenfonds pensioen op. De voorwaardelijke aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min van bpfBOUW zijn per 1 januari 2021 vervallen doordat betrokkene op 31 december 2020 geen deelnemer meer was bij bpfBOUW. Betrokkene wilde de aanvullingsregeling 55min vrijwillig voortzetten vanaf juni 2020 tot 1 januari 2021, zodat per 1 januari 2021 de voorwaardelijke aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min toegekend konden worden. Dat verzoek is afgewezen.

Toedracht klacht

Betrokkene heeft tot 1 juni 2020 verplicht deelgenomen aan de pensioenregeling van bpfBOUW. Daarna heeft er tot 1 september 2020 opbouw van ouderdoms- en partnerpensioen plaatsgevonden doordat het Aanvullingsfonds Bouw & Infra hiervoor premie heeft betaald aan bpfBOUW. Dit stopte eerder dan de maximale termijn van zes maanden, omdat betrokkene elders pensioen ging opbouwen.

De deelname aan de aanvullingsregeling 55min stopte per 1 juni 2020 omdat betrokkene vanaf dat moment niet meer verplicht deelnam aan de pensioenregeling van bpfBOUW. Per 1 september 2020 aanvaardde betrokkene een dienstverband in een andere bedrijfstak en bouwde vanaf dat moment pensioen op bij een ander verplichtgesteld pensioenfonds.

Betrokkene wilde zijn aanvullingsregeling 55min tot 1 januari 2021 vrijwillig voortzetten zodat de voorwaardelijke aanspraken per 1 januari 2021 aan hem toegekend zouden worden. Daarnaast is betrokkene van mening dat hij onvolledig is voorgelicht over de voorwaarden die gelden bij vrijwillige voortzetting.

Uitspraak klachtencommissie

In februari 2020 nam betrokkene telefonisch contact op met bpfBOUW en werd desgevraagd geïnformeerd over de mogelijkheden van vrijwillige voortzetting bij werkloosheid. Wat kennelijk niet aan de orde is gesteld, is

de situatie wanneer er op enig moment geen sprake meer is van werkloosheid. En welke gevolgen dat heeft voor vrijwillige voortzetting. Er is ook niet gebleken dat betrokkene daarnaar heeft gevraagd. Betrokkene stelt dat bpfBOUW in verzuim is omdat zij dat niet zelf aan de orde heeft gesteld. Daar is de klachtencommissie het niet mee eens. Er kan van bpfBOUW niet verwacht worden dat alle mogelijke toekomstige situaties uit de categorie 'wat als' in een telefoongesprek aan de orde komen. Daarin kan bpfBOUW ook nooit volledig zijn.

BpfBOUW stuurt bij einde dienstverband een zogenaamde stopbrief. Hierin wordt onder meer gewezen op de mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting. Voor de voorwaarden wordt verwezen naar de website van bpfBOUW. Deze stopbrief kan pas verstuurd worden nadat de werkgever doorgeeft dat een dienstverband is beëindigd. Betrokkene ontving de stopbrief begin september 2020.

Om ex-deelnemers te wijzen op de mogelijkheid om voorwaardelijke aanspraken 55min per 1 januari 2021 veilig te stellen zijn er aparte brieven gestuurd. Deze geautomatiseerde brief ontving betrokkene begin oktober 2020. BpfBOUW had op dat moment nog geen kennis van kunnen nemen dat betrokkene vanaf september 2020 elders pensioen opbouwde.

Aan vrijwillige voortzetting zijn, deels wettelijke, voorwaarden verbonden. Eén van de voorwaarden is dat er tegelijkertijd geen verplichte deelname aan een andere pensioenregeling mag zijn. In beide brieven wordt voor alle voorwaarden verwezen naar de website van bpfBOUW. In de brief van oktober 2020 wordt deze voorwaarde van geen pensioenopbouw ergens anders, als voorbeeld genoemd.

De klachtencommissie was van mening dat bpfBOUW steeds tijdig, al dan niet desgevraagd, de juiste informatie heeft verstrekt over de voorwaarden bij vrijwillige voortzetting. En dat op grond van reglementaire bepalingen vrijwillige voortzetting niet langer mogelijk is vanaf het moment dat betrokkene pensioen ging opbouwen bij een ander verplichtgesteld pensioenfonds. De klacht van betrokkene is afgewezen.

3. ingangsdatum vervroegd ouderdomspensioen

De deelnemer bereikte in maart 2021 de AOW-leeftijd en wilde zijn pensioen bij bpfBOUW vanaf 1 april 2021 laten ingaan. Betrokkene was in de veronderstelling dat hij in januari 2021 de aanvraag hiervoor had ingediend via MijnBouwpensioen, maar dat bleek niet het geval. Toen betrokkene daar in mei 2021 kennis van nam, kon zijn pensioen met inachtneming van de reguliere aanvraagtermijn niet eerder dan 1 juli 2021 ingaan. Betrokkene wilde dat het met terugwerkende kracht vanaf 1 april 2021 werd toegekend. Dat verzoek is afgewezen.

Toedracht klacht

In januari 2021 stelde betrokkene een pensioenvoorstel samen in MijnBouwpensioen voor zijn ouderdomspensioen per 1 april 2021. Om het voorstel door te zetten naar een aanvraag moest er een noodzakelijke sms controle plaatsvinden en dat is nooit gebeurd. Voor een pensioenaanvraag is

alleen inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord onvoldoende. Er kan dan alleen een pensioenvoorstel gemaakt worden.

Omdat er nog geen pensioenaanvraag was ontvangen, stuurde bpfBOUW in mei 2021 twee opgaven voor een ouderdomspensioen per 1 november 2021, zes maanden voor de pensioenrichtleeftijd van 67 jaar. Betrokkene merkte toen dat zijn aanvraag in januari niet was gelukt en nam contact op met bpfBOUW. Reglementair kon het pensioen toen niet meer eerder ingaan dan 1 juli 2021. Het bedrag van het pensioen werd dan wel iets hoger, omdat betrokkene iets minder vervroegt ten opzichte van 67 jaar.

Betrokkene vond dat hij onjuist was geïnformeerd over het aanvraagproces en dat bpfBOUW niet aan zijn zorgplicht voldeed. En vond dat hij verlies leed omdat het pensioen niet met terugwerkende kracht kon ingaan.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de klacht afgewezen. BpfBOUW probeert de aanvraagprocedure zoveel mogelijk digitaal te laten verlopen. In de verwijfsbrieven wordt niet stap voor stap aangegeven hoe het pensioen aangevraagd moet worden. Deze bevat slechts korte informatie omdat de DigiD-instellingen per persoon kunnen verschillen. Daarom wordt er verwezen naar de bijgesloten folder, de website, het Klant Contact Center en de vakbondsconsulent als het aanvragen problemen oplevert.

In de voorlichting staat ook wat betrokkene kan verwachten als er een aanvraag voor pensioen is gedaan. Zo wordt er zo snel mogelijk een bevestigingsmail gestuurd en binnen een week een toekenbrief. Betrokkene heeft deze documenten niet ontvangen.

De informatie in de verstuurd brieven, de bijgesloten folder en op de website voldoen volgens de klachtencommissie aan de eisen die worden gesteld aan informatieverstrekking. Dat wil niet zeggen dat het niet beter kan. Of duidelijker kan. Het verbeteren van communicatie is een doorlopend proces.

Door een ingangsdatum van 1 juli 2021 vervroegde betrokkene zijn pensioen iets minder ten opzichte van 1 april 2021 waardoor het pensioen iets hoger werd. Actuarieel gezien verloor betrokkene geen pensioen, maar de klachtencommissie begrijpt dat het voor betrokkene gevoelsmatig anders ligt nu hij pas drie maanden later de eerste uitkering krijgt.

De pensioenadministratie had niet het mandaat om af te wijken van pensioenreglement en zijn pensioen met terugwerkende kracht in te laten gaan. Dit verzoek is dan ook terecht afgewezen. De klachtencommissie heeft dit mandaat ook niet.

Na de uitspraak van de klachtencommissie is betrokkene in beroep gegaan bij de Commissie PRC. De Commissie PRC is wel bevoegd af te wijken van het reglement en heeft het verzoek van betrokkene op grond van coulance toegewezen. De online aanvraagprocedure is voor deelnemers die niet voldoende digitaal ervaren zijn, niet altijd even helder. De Commissie PRC kon zich voorstellen dat betrokkene ervan overtuigd was dat zijn aanvraag goed was verlopen. Er heeft een nabetaling plaatsgevonden nu het pensioen alsnog met terugwerkende kracht is ingegaan.

4. hoogte ouderdomspensioen

Het ouderdomspensioen van de betrokkene is in 2005 ingegaan. In 2021 stelt betrokkene dat zijn pensioen te laag is vastgesteld, omdat deze lager is dan 70% van zijn laatste pensioenloon. Betrokkene verzoekt met terugwerkende kracht om een hoger ouderdomspensioen. Dat verzoek is afgewezen.

Toedracht klacht

Betrokkene stuurde veel afschriften van documenten en brieven voorzien van zijn aantekeningen en opmerkingen. Uit deze vele stukken heeft de klachtencommissie vastgesteld dat betrokkene zijn pensioenuitkering te laag vond, en dat hij meer inzicht wilde krijgen in hoe zijn ouderdomspensioen is berekend. Door de deelnemer is gesteld dat zijn uitkering niet juist is vastgesteld.

Betrokkene heeft in drie pensioenregelingen pensioen opgebouwd bij bpfBOUW: in de Dagafhankelijke Pensioenregeling (DAP) van zegeljaar 1960/1961 tot en met zegeljaar 1983/1984, in de Loonafhankelijke Pensioenregeling (LAP) van 1 januari 1991 tot 1 januari 2000 en in de Bouwpensioen2000-regeling (B2K) van 1 januari 2000 tot zijn pensioendatum 1 november 2005. De DAP was een vaste bedragen regeling; elke pensioenzegel had een vaste waarde die onafhankelijk van het loon was. De LAP en B2K waren salarisdiensttijd regelingen, i.c. gematigd eindloonregelingen waarbij het bodemloon in de LAP hoger was dan in de B2K.

Betrokkene zette zijn pensioenregeling vanaf 1 januari 1991 tot aan zijn pensioen vrijwillig voort. Hiervoor kon betrokkene in 1991 een pensioenloon opgeven dat de basis vormde voor de pensioengrondslag. Over de pensioengrondslag werd de pensioenopbouw en de daarbij behorende premie vastgesteld. Omdat het vrijwillige voortzetting betrof betaalde betrokkene zowel het werkgevers- als het werknemersdeel. Het pensioenloon is steeds verhoogd door indexatie.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de klacht afgewezen. Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat de pensioenadministratie betrokkene verkeerd heeft geïnformeerd of verkeerd heeft gehandeld. Het pensioen van betrokkene is op de juiste reglementaire wijze vastgesteld en de uitkeringshoogte is goed. Bij controle van de handmatige berekening door de actuaris kwamen een paar onjuistheden aan het licht, maar het eindbedrag veranderde daardoor niet.

De klachtencommissie heeft deze onjuistheden toegelicht en een nieuwe berekening laten opstellen. Bij de controle heeft de actuaris tevens de gehanteerde uitgangspunten gecontroleerd en deze kwamen overeen met de betreffende reglementen. De klachtencommissie concludeerde dan ook dat de hoogte van het pensioen van betrokkene juist is vastgesteld.

In de uitspraak is de klachtcommissie ook nader ingegaan op de gebruikte bodemlonen, de bewering dat zijn pensioeninkomen niet 70% van het arbeidsinkomen is en de garantieregeling. In salarisdiensttijd regelingen was het verplicht om een minimaal bodemloon, ook wel AOW-franchise genoemd, te

gebruiken. Bodemlonen zijn vaste bedragen en voor iedere deelnemer in de betreffende pensioenregeling gelijk. Bij betrokkene zijn de juiste bodemlonen gehanteerd.

De klachtencommissie is van mening dat de communicatie door bpfBOUW over de hoogte van de pensioenuitkering van betrokkene steeds juist en tijdig is geweest. Er zijn tijdens de opbouw geen verkeerde pensioenbedragen gecommuniceerd. De informatie in de verstuurde brieven, in algemene communicatie uitingen en op de website voldoet aan de wettelijke eisen.

De deelnemer was het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie. Hij heeft aan de Commissie PRC verzocht een hoger pensioen toe te kennen. De Commissie PRC heeft zijn verzoek afgewezen. Het pensioen is vastgesteld volgens de reglementen van bpfBOUW waarbij, afhankelijk van de pensioenregeling, rekening is gehouden met de wettelijk verplichte AOW-franchise. Bovendien heeft bpfBOUW betrokkene correct geïnformeerd over zijn pensioen.

5. terugkomen op keuze uitruil partnerpensioen bij deeltijdpensioen

Toen de deelnemer twee jaar na ingang van zijn deeltijdpensioen volledig met pensioen wilde, bleek dat hij het opgebouwde partnerpensioen niet meer uit kon ruilen voor een hoger ouderdompensioen. Dit kwam doordat betrokkene hiervoor niet gekozen had toen hij met deeltijdpensioen ging. Het is reglementair niet mogelijk om later een andere keuze te maken. Betrokkene wilde alsnog het partnerpensioen uitruilen. Dit verzoek is afgewezen.

Toedracht klacht

In 2019 is betrokkene voor 20% met deeltijdpensioen gegaan. Betrokkene belde met het Klant Contact Center voor het opvragen van een opgave hiervoor. De medewerker liep met betrokkene een aantal standaardvragen door. Op de vraag of er partnerpensioen uitgeruild moest worden voor een hoger ouderdompensioen gaf betrokkene aan dat hij dit niet wilde. Deze keuze is verwerkt in de opgave. Het aanvraagformulier bij deze opgave komt getekend van de deelnemer retour en het deeltijdpensioen wordt toegekend.

Twee jaar later wilde betrokkene volledig met pensioen gaan en het partnerpensioen wel uitruilen voor een hoger ouderdompensioen. Dit verzoek werd door de pensioenadministratie afgewezen omdat op een eenmaal gemaakte keuze na een ingegaan pensioen niet meer teruggekomen kan worden. Betrokkene is het hier niet mee eens en vindt dat bpfBOUW een fout heeft gemaakt die hersteld moet worden. BpfBOUW wist volgens betrokkene dat hij alleenstaand was.

Het tweede deel van de klacht betrof de niet volledige informatieverstrekking voorafgaand aan het volledig met pensioen gaan.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de klacht gedeeltelijk toegewezen. De toewijzing betreft de informatieverstrekking toen betrokkene volledig met pensioen wilde gaan. In verschillende berekeningen zijn fouten gemaakt en de communicatie

over de mogelijkheid van hoog/laag pensioen bij volledig met pensioen gaan is hierin ernstig tekort geschoten.

De klachtencommissie was van mening dat bpfBOUW geen fout heeft gemaakt door zijn partnerpensioen, voor zover mogelijk, niet uit te ruilen. Er kunnen namelijk redenen zijn om dit ook als alleenstaande te behouden. BpfBOUW is en kan niet van haar individuele deelnemers op de hoogte zijn of er sprake is van een gezamenlijke huishouding, anders dan huwelijk of geregistreerd partnerschap. Het partnerpensioen geldt ook voor een eventuele partner in de toekomst.

Daarnaast was de klachtencommissie van mening dat zij niet heeft kunnen vaststellen dat het niet zijn bedoeling was om in 2019 het partnerpensioen te behouden. En als dat klachtencommissie dat wel had gekund, dan nog kan de klachtencommissie geen beslissingen nemen die afwijken van het reglement. De klachtencommissie kan de beslissing van de pensioenadministratie niet herzien en heeft de klacht afgewezen. De klachtencommissie heeft wel een zogeheten aanbeveling aan het Klant Contact Center en de pensioenadministratie uitgebracht ter verbetering van het (telefonische) proces rondom het aanvragen van (deeltijd) pensioen.

De Commissie PRC kan bij bijzondere omstandigheden wel een beslissing nemen die afwijkt van de reglementaire voorwaarden. De belangenbehartiger van betrokkene heeft de bijzondere omstandigheden toegelicht en de klachtencommissie heeft dat aangemerkt als een beroep op de zogeheten hardheidsclausule. De klachtencommissie heeft besloten het verzoek ter beslissing voor laten leggen aan de Commissie PRC. De Commissie PRC heeft vastgesteld dat de verstrekte informatie niet altijd even helder was en heeft besloten om op grond van coulance alsnog toe te staan dat het partnerpensioen wordt uitgeruild voor een hoger ouderdomspensioen.

6. afwijzing aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min

De pensioenadministratie heeft de aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min afgewezen, omdat betrokkene niet aan de voorwaarden voldoet. Betrokkene is het hier niet mee eens, omdat in een eerdere brief is bevestigd dat de rechten aan hem zijn toegekend. Betrokkene stelt dat wanneer de rechten niet worden toegekend hij de betaalde premie voor de aanvullingsregeling 55min terugbetaald wil hebben. Het verzoek is afgewezen.

Toedracht klacht

Betrokkene was werkzaam in de cao voor de Timmerindustrie. Om in aanmerking te komen voor de voorwaardelijke aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min moest voldaan worden aan drie voorwaarden. Betrokkene voldoet niet aan de derde voorwaarde en dat is deelnemer zijn aan de aanvullingsregeling 55min op 31 december 2015. Betrokkene had in juli 2011 de bedrijfstak verlaten en keerde in april 2017 weer terug.

Cao-partijen in de sector Timmerindustrie hebben besloten om niet te wachten tot de uiterste datum, 31 december 2021, om de voorwaardelijke 55min-rechten in te kopen. Maar zij besloten dat eind november 2015 per 31 december 2015 te doen. Cao-partijen zijn bevoegd om zo'n soort beslissing te nemen. Actieve deelnemers met voorwaardelijke rechten zijn toen persoonlijk geïnformeerd.

In de verstuurde Uniform Pensioen Overzichten (UPO's) is steeds aangegeven dat aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min voorwaardelijk zijn. En dat de aanspraken pas worden toegekend wanneer aan alle voorwaarden wordt voldaan. Vanwege een technisch probleem werden er ook handmatige UPO's gemaakt voor betrokkene met wisselende en onjuiste informatie over de aanvullingsregeling 55min. Dit leidde tot verwarring, zeker toen op het UPO 2020 ineens stond dat de rechten uit de aanvullingsregeling 55min waren toegekend. De pensioenadministratie heeft waarschijnlijk niet beseft dat betrokkene niet voldeed aan de voorwaarden van de Timmerindustrie. Dit is achteraf gecorrigeerd.

Vanwege een technische reden moesten de UPO's voor betrokkene handmatig gemaakt worden en had hij geen toegang tot MijnBouwpensioen.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de klacht gedeeltelijk toegewezen. De toewijzing betreft de fouten die zijn gemaakt in de handmatige UPO's en de onjuiste informatie over het recht op aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min.

Het andere gedeelte van klacht, in aanmerking komen voor de 55min aanspraken of anders restitutie van de betaalde premie, wijst de klachtencommissie af.

Betrokkene voldoet niet aan de derde voorwaarde om in aanmerking te komen voor aanspraken uit de aanvullingsregeling 55min. In december 2015 was betrokkene al vier en half jaar niet meer werkzaam in de bedrijfstak en had op dat moment geen voorwaardelijke aanspraken uit de aanvullingsregeling meer. Daarom is betrokkene ook niet persoonlijk geïnformeerd over de inkoop ineens per 31 december 2015. Maar ook al was betrokkene geïnformeerd, dan nog had betrokkene de periode vanaf juli 2011 niet tot 31 december 2015 kunnen overbruggen. Vrijwillige voortzetting is immers maximaal 3 jaar.

Bij het verzoek tot restitutie van de 55min-premie ging de klachtencommissie ervan uit dat betrokkene het werknemersdeel bedoelde. Betrokkene kan sowieso geen recht hebben op premie die door werkgever is betaald. De aanvullingsregelingen zijn echter collectieve regelingen. Iedere deelnemer betaalt hieraan mee, ongeacht leeftijd. Ook als men geen aanspraak kan maken op de aanvullingsregeling omdat men de bedrijfstak verlaat of niet kan voldoen aan eerdere voorwaarden. De aanvullingsregeling kent solidariteit tussen jong en oud, recht of geen recht. De klachtencommissie heeft dit verzoek afgewezen.

Het is vervelend dat betrokkene zijn pensioenaanspraken niet kan raadplegen op MijnBouwpensioen, maar er is geen sprake van dat bpfBOUW hem (onbewust) stelselmatig geen digitaal inzicht heeft gegeven in zijn pensioenopbouw, zoals betrokkene stelt. Door een technisch probleem kan het rekenprogramma niet de juiste gegevens ophalen. Dit probleem is naar verwachting binnenkort opgelost. De pensioenadministratie had wel zijn gegevens handmatig doorgegeven aan het Pensioenregister zodat hij zijn pensioenopbouw digitaal kon raadplegen op Mijnpensioenoverzicht.nl.

De klachtencommissie zag wel aanleiding een zogeheten aanbeveling aan zowel het Klant Contact Center als de pensioenadministratie uit te brengen. In de

communicatie naar betrokkene zijn immers fouten gemaakt. De klachtencommissie heeft aandacht gevraagd voor meer zorgvuldigheid hierin.