



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

Nadien gewijzigd bij bestuursbesluit van:

- 13 december 2007

Inhoudsopgave Reglement Klachtenprocedure

Artikel 1 :	Begripsbepalingen
Artikel 2 :	Samenstelling en benoeming klachtencommissie
Artikel 3 :	Bevoegdheid van de klachtencommissie
Artikel 4 :	Indienen van klacht
Artikel 5 :	Behandeling van klacht
Artikel 6 :	Beroep
Artikel 7 :	Ombudsman Pensioenen
Artikel 8 :	Slotbepaling
Artikel 9 :	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 een klacht wordt verstaan een schriftelijke verklaring van een klager ten aanzien van de wijze van uitvoering door de administratie of ten aanzien van een geschil omtrent de interpretatie van de bepalingen van de statuten en de pensioenreglementen.

Artikel 2

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 alsmede twee plaatsvervangers. Bij afwezigheid van de voorzitter is de secretaris voorzitter.
3. De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers zijn in dienst van de onderneming waaraan het fonds de uitvoering van de administratie heeft opgedragen.
4. De leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers worden benoemd voor drie jaar en zijn na afloop van deze periode opnieuw benoembaar.
5. Gedurende hun zittingsperiode kunnen de leden van de klachtencommissie en hun plaatsvervangers 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 3

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 (aspirant-)deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde of hun rechtverkrigende of een overige belanghebbende.
2. Klachten ten aanzien van de werkingssfeer van het fonds, worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.

Artikel 4

Indienen van klacht

1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.

2. De schriftelijke klacht moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. een dagtekening;
 - c. een omschrijving van de wijze van uitvoering door het fonds of een kopie van het besluit van het fonds ten aanzien van de uitlegging van bepalingen van pensioenreglementen, waarop de klacht is gericht.
3. De klacht moet worden ingediend binnen een termijn van zes maanden nadat het besluit of de uitvoeringshandeling, waarop de klacht is gericht, kenbaar is voor betrokkene.

Artikel 5

Behandeling van klacht

1. De klachtencommissie stelt na ontvangst van de klacht de klager in de gelegenheid de klacht mondeling toe te lichten. Indien de mondelinge behandeling niet plaatsvindt, neemt de klachtencommissie binnen twee maanden na ontvangst van de klacht een besluit. Indien de mondelinge behandeling plaatsvindt, neemt de klachtencommissie binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een besluit.
2. De klachtencommissie verstrekt de door de klager respectievelijk de administratie aan haar verstrekte stukken aan de administratie respectievelijk de klager.
3. De klachtencommissie kan slechts 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 met redenen omkleed zijn en door de voorzitter worden ondertekend.
5. De secretaris zendt een gewaarmerkt exemplaar van het besluit aan de klager.
6. Indien de klacht niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn kan worden afgehandeld, wordt dit met redenen omkleed aan de klager schriftelijk medegedeeld.
7. Indien de klachtencommissie in haar besluit tevens een aanbeveling doet met betrekking tot de uitvoering van de pensioenregeling van het fonds, zendt de administratie hieromtrent een met redenen omkleede reactie aan de klachtencommissie. De klachtencommissie vormt zich een oordeel omtrent deze reactie en brengt terzake verslag uit aan het bestuur.

Artikel 6

Beroep

1. Tegen het in artikel 5 van dit reglement bedoelde besluit kan door de klager schriftelijk beroep worden ingesteld bij het bestuur.
2. Het beroep moet worden ingesteld binnen twee maanden na de dagtekening van het besluit van de klachtencommissie.
3. Het bestuur brengt zo spoedig mogelijk zijn definitieve besluit schriftelijk ter kennis van de klager. Het besluit wordt vergezeld van een uiteenzetting omtrent de in artikel 7 van dit reglement genoemde

mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, alsmede de mogelijkheid van beroep bij de civiele rechter.

Artikel 7

Ombudsman Pensioenen

1. Het fonds acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen aan het fonds oplegt, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
2. Het fonds acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman Pensioenen gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat er gebruik is gemaakt van de in dit reglement omschreven procedure.

Artikel 8

Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 9

Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 juli 1996 en is laatstelijk gewijzigd op 13 december 2007.