



**Klachtencommissie
bpfBOUW
jaarverslag 2023**

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	5
Organisatie	5
Klachtencommissie bpfBOUW	7
Klachtenprocedure bpfBOUW	9
Kerngetallen	10
Aard van de klachten	11

Voorwoord

De afgelopen jaren is het wetsvoorstel Wet toekomst pensioenen verschillende keren in het voorwoord van de voorzitter voorbij gekomen.

Wat toen nog een wetsvoorstel was, is op 30 mei 2023 een wet geworden die op 1 juli 2023 in werking is getreden. Het is een wet die veel reacties oproept: zowel positieve als negatieve. En een wet die uitgesproken voor- en tegenstanders kent die regelmatig van zich laten horen in de media. Ook het politieke landschap is verdeeld. Maar hoe dan ook, als de overgang naar de nieuwe pensioenregeling vragen oproept, dan is het aan het fonds om onder andere goed te communiceren.

In de Wet toekomst pensioenen zijn ook termijnen opgenomen waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. Dat is 10 tot 12 weken na ontvangst van de klacht (afhankelijk van het wel of niet versturen van een ontvangstbevestiging) en betreft de hele interne klachtenprocedure. Die termijn wordt wel stopgezet als er een actie bij de indiener van de klacht ligt.

De klachtencommissie maakte tot 1 april 2024 deel uit van de interne klachtenprocedure van bpfBOUW. In eerste instantie behandelt de pensioenadministratie de klacht. Is de indiener het niet eens met de reactie dan kan de indiener de klacht voorleggen aan de klachtencommissie en daarna in beroep gaan bij de bestuurscommissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie (Commissie PRC). Of, afhankelijk van het soort klacht, deze direct na de reactie van de pensioenadministratie voorleggen aan de Commissie PRC. Duurt de totale behandeling van de klacht langer dan de genoemde termijn? Dan kan de indiener de klacht sinds 1 januari 2024 voorleggen aan de nieuw opgerichte Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP). Ook als de Commissie PRC nog geen uitspraak heeft gedaan. Dat is iets wat bpfBOUW wil voorkomen.

BpfBOUW heeft dan ook besloten om de klachtencommissie met ingang van 1 april 2024 op te heffen. Vanaf die datum neemt de klachtencommissie dus geen klachten meer in behandeling. En vormt de klachtencommissie geen onderdeel meer van de interne klachtenprocedure van bpfBOUW.

Het aantal klachten voor de klachtencommissie neemt de laatste jaren sterk af. De afname is onder andere te verklaren doordat in de meeste klachten een beroep wordt gedaan op *coulance* of op redelijkheid en billijkheid. De klachtencommissie is niet bevoegd hierover te oordelen, dat is voorbehouden aan de Commissie PRC. Daarnaast is er de afgelopen jaren op diverse terreinen beleid ontwikkeld waardoor aan de hand van vastgesteld beleid de pensioenadministratie verzoeken kan toekennen, die voorheen, na uitleg en afwijzing door de klachtencommissie, aan de commissie PRC voorgelegd werden.

Tot 1 april 2024 heeft de klachtencommissie geen klachten ontvangen en kan volgend jaar dus niets rapporteren over behandelde klachten. Daarom zal dit jaarverslag over 2023 het laatste jaarverslag van de klachtencommissie bpfBOUW zijn.

In de jaren dat ik bij de klachtencommissie betrokken ben geweest, heb ik gemerkt dat communicatie één van de moeilijkste dingen is die er zijn. Een citaat uit het voorwoord van het jaarverslag 2018: *“Als de klachtencommissie*

ziet dat de formele communicatie op zichzelf juist is, maar dat de boodschap kennelijk niet voldoende begrepen is, dan is er werk aan de winkel. We treden dan in contact met de afdeling pensioenuitvoering om te bezien welke verbeteringen mogelijk zijn. Als we daarin samen slagen, voorkomen we nieuwe klachten. En daarmee zijn we allemaal gebaat; de deelnemer; bpfBOUW en de uitvoerder.”

Het signaleren en doorvoeren van verbeteringen zal door blijven gaan. Het verbeteren van de communicatie staat namelijk hoog in het vaandel bij bpfBOUW. En dat geldt ook voor de communicatie die betrekking heeft op de overgang naar de nieuwe pensioenregeling: het bieden van duidelijkheid, inzicht en houvast.

Sandra Buskens, voorzitter klachtencommissie bpfBOUW

Inleiding

Met ingang van 1 april 2024 is de Klachtencommissie bpfBOUW komen te vervallen. In dit jaarverslag beschrijven wij de klachtenprocedure zoals die in het verslagjaar van toepassing was.

De klachtencommissie van bpfBOUW droeg bij aan de kwaliteitsverbetering van de administratieve dienstverlening. Want van een terechte klacht leert de pensioenadministratie. De klachtencommissie deed aanbevelingen aan de pensioenadministratie als de dienstverlening verbetering behoefde.

Het streven was de pensioenadministratie en de pensioencommunicatie foutloos uit te voeren. En zo te zorgen voor het teruglopen van het aantal en de aard van de klachten. Kwaliteitsverbetering en optimalisatie van de dienstverlening hadden daarom doorlopend de aandacht.

Organisatie

BpfBOUW

De Stichting Bedrijfstakpensioenfonds 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 konden op een laagdrempelige manier een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klacht kon per brief of per e-mail ingediend worden. Voor de klager waren geen kosten verbonden aan de afhandeling van de klacht. Men hoefde zich niet te laten bijstaan door een deskundige of belangenbehartiger, maar dat mocht wel. Men had 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 klachtenprocedures¹. Als men bij zoeken het woord 'klacht' intoetste volgde informatie over klachtafhandeling door de pensioenadministratie; door de klachtencommissie; door de Commissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie; en door de Ombudsman Pensioenen. De informatie betrof:

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

¹ In verband met het vervallen van de klachtencommissie per 1 april 2024 is de beschrijving van de klachtenprocedure inmiddels aangepast op de website en in overige communicatie-uitingen. Voorts is de website geactualiseerd naar aanleiding van het operationeel worden van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen per 1 januari 2024 en is de informatie over de Ombudsman Pensioenen aangepast.

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

Tijdigheid

De standaard termijn voor afhandeling van de klacht door de Klachtencommissie was twee maanden. Als de deelnemer een mondelinge toelichting had gegeven was de termijn drie maanden. Dat betreft maximale termijnen die niet in alle gevallen helemaal nodig waren. Een enkele keer was meer tijd nodig voor de goede beoordeling van de klacht. Bijvoorbeeld als aanvullende informatie opgevraagd moest worden. De deelnemer werd in dat geval daarover geïnformeerd.

De leden van de klachtencommissie

De klachtencommissie van bpfBOUW bestond uit drie leden en twee plaatsvervangers. Zij waren allen bij APG² werkzaam en werden door het bestuur benoemd voor een periode van drie jaren. Er was een rooster van aftreden. Een nieuw benoemd lid nam de resterende termijn in van degene die men verving. Leden en plaatsvervangers waren onbeperkt herbenoembaar voor een nieuwe termijn.

De leden en plaatsvervangers waren niet betrokken bij de vaststelling en besluitvorming van de primaire gevalbehandeling. Daardoor was 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 waren niet voorgeschreven. Maar zowel actuariële, juridische kennis en kennis van communicatie was gewenst om alle aspecten van klachtbeoordeling goed mogelijk te maken. Als de klachtencommissie bij de beoordeling van klachten aanvullende expertise nodig had, kon die ingeroepen worden bij een plaatsvervangend lid of een andere collega.

In 2023 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

Mw. drs. J.A. Buskens CPC LLB	voorzitter
Mw. mr. J. Zuurbier ³	secretaris
Hr. drs. J. Pol	algemeen lid
Mw. mr. C.R. Pattinasarany	plaatsvervangend secretaris
Hr. ing. A. Faddali	plaatsvervangend lid

² De organisatie aan wie bpfBOUW de uitvoering van de pensioenregeling heeft opgedragen.

³ Met ingang van 1 juli 2023 is mevrouw mr. J. Zuurbier aangesteld als opvolger van mevrouw mr. L. Hagers.

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 nam een klacht pas in behandeling nadat de interne klachten- en/of geschillenregeling bij het eigen pensioenfonds was doorlopen.

Samenstelling

In het reglement klachtenprocedure was 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 was dat alle leden voldoende inhoudelijk kennis hadden van de pensioenregelingen en het bestuursbeleid. Dit zorgde voor een vlotte afhandeling van de klachtenprocedure. Een samenstelling uit interne leden had bovendien als voordeel dat aan een dergelijke vorm geen extra kosten waren 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 moest bijdragen aan het wegwerken van het gevoel van ontevredenheid bij de klager.

Werkzaamheden

De werkzaamheden van de klachtencommissie bestonden 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 was opgenomen in het reglement klachtenprocedure van bpfBOUW.

Had de administratie onjuist gehandeld? Dan kon de klacht worden toegewezen. Indien mogelijk werd de situatie zodanig aangepast als deze zou zijn geweest, als de administratie haar taken direct correct zou hebben uitgevoerd. De klachtencommissie was 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 functioneerde soms als een filter zodat voorlegging aan de Commissie PRC niet meer nodig is. Dat kon zijn doordat de klacht was toegekend en herstel had plaatsgevonden. Of bij afwijzing van de klacht doordat de deelnemer inzag dat de pensioenuitvoering juist was geweest.

Aanbevelingen

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

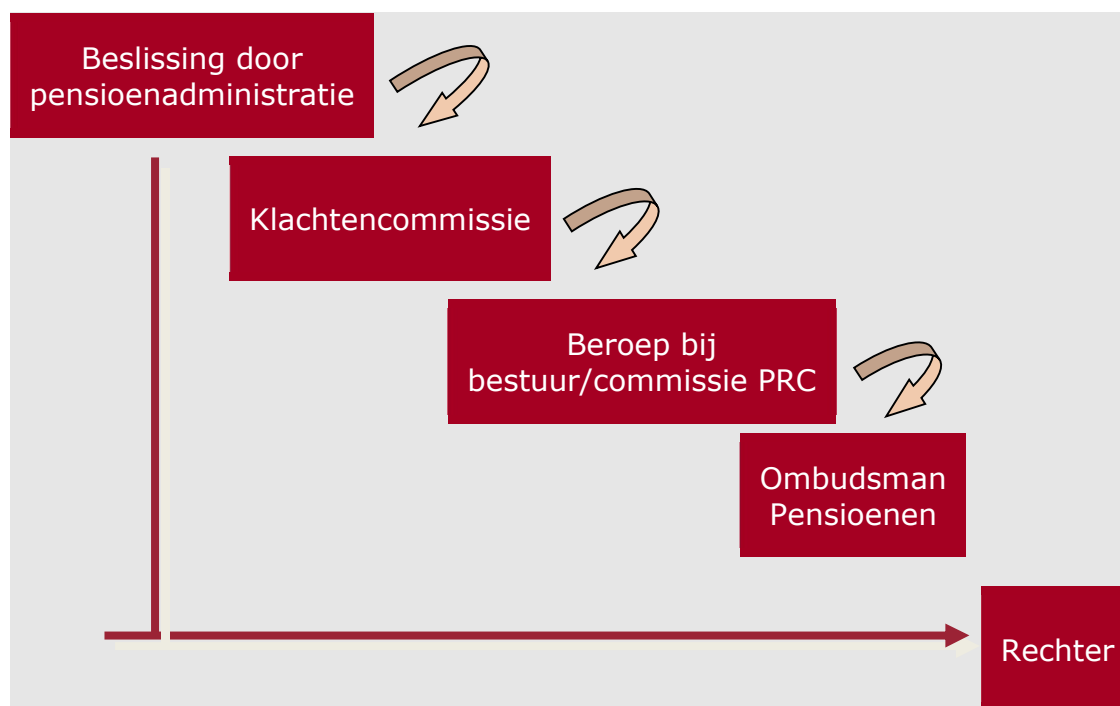
Mogelijkheid om gehoord te worden

De klachtencommissie probeerde op een laagdrempelige wijze klachten af te handelen. De deelnemers werden in de gelegenheid gesteld hun klacht mondeling nader toe te lichten. Als men daarvan gebruik maakte kon de commissie doorvragen als iets nog niet helemaal duidelijk was. De deelnemer was er dan van overtuigd dat de commissie zo volledig mogelijk was geïnformeerd zodat een goede beoordeling mogelijk was. Dit zorgde 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 haar klacht via Teams videobellen toegelicht en de andere klager heeft de klacht toegelicht op kantoor van APG.

Klachtenprocedure bpfBOUW

Schematisch zag de klachtenprocedure van bpfBOUW er in het verslagjaar als volgt uit:



Toelichting klachtenprocedure bpfBOUW in het verslagjaar

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 was met de beslissing van de administratie kon de deelnemer een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelde of zij bevoegd was de klacht in behandeling te nemen. Klachten over de werkingssfeer van het fonds behoorden daar niet toe.

Als de klachtencommissie bevoegd was dan nam zij de klacht in behandeling en nam een beslissing. Bij een toewijzing was de klacht daarmee afgehandeld. Bij een afwijzing had de deelnemer de mogelijkheid in beroep te gaan tegen de beslissing van de klachtencommissie, 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 kon de deelnemer zijn klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen⁴. 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 2023 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 2 klachten ontvangen. Daarvan is er 1 in 2024 afgehandeld. In 2022 zijn er 4 klachten ontvangen, waarvan er 2 in 2023 zijn afgehandeld. In 2021 zijn er 6 klachten ontvangen, deze zijn alle in 2021 afgehandeld. Het aantal klachten in 2023 is in lijn met de dalende trend van het aantal klachten de afgelopen jaren.

Behandeling klachten door de Commissie PRC

Van de 2 klagers in 2023 hebben beide klagers beroep ingesteld bij de Commissie PRC. De Commissie PRC heeft beide beroepszaken afgewezen.

Behandeling klachten door Ombudsman Pensioenen

In het verslagjaar is er geen sprake geweest van klagers van wie de klacht door de klachtencommissie is afgewezen en die de klacht ter beoordeling hebben voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen.

Behandeling klachten door civiele rechter

Er zijn in het verslagjaar geen klachten die eerder door de klachtencommissie

⁴ Een klacht die bij bpfBOUW is ingediend na 1 juli 2023, kan in aanmerking komen voor behandeling door de met ingang van 1 januari 2024 functionerende Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). Klachten die voor 1 juli 2023 bij bpfBOUW zijn ingediend kunnen worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen op grond van het reglement dat tot 1 januari 2024 gold. De Ombudsman Pensioenen maakt vanaf 1 januari 2024 deel uit van de GIP.

zijn afgewezen aanhangig gemaakt bij de civiele rechter.

Aard van de klachten

Onderwerpen van behandelde klachten

De 2 in 2023 ontvankelijke klachten hadden betrekking op:

- Hoogte partnerpensioen en schadevergoeding;
- Indexatie van opgebouwd pensioen bij een verzekeraar.

1. Hoogte partnerpensioen

In de eerste klacht in het verslagjaar vroeg de klager om een hoger partnerpensioen en om een vergoeding van schade vanwege foutieve informatie en foutieve uitkeringen die bpfBOUW in eerste instantie aan haar had verstrekt en uitgekeerd.

Toedracht klacht

De echtgenoot van de klager was deelnemer aan de pensioenregeling van bpfBOUW. Toen hij overleed, kende bpfBOUW een partnerpensioen toe aan zijn weduwe. Dit partnerpensioen werd in eerste instantie verkeerd, namelijk te laag, vastgesteld. Nadat de klager navraag over de hoogte van het partnerpensioen had gedaan, stelde de pensioenadministratie vast dat er een fout was gemaakt: Per abuis was de uitkering vastgesteld alsof er sprake was van overlijden als "gewezen deelnemer" in plaats van als "actieve deelnemer". De uitkering werd gecorrigeerd en er vond over het verleden een nabetaling plaats en naar de toekomst toe werd een hogere uitkering uitbetaald. De klager meende echter dat de uitkering nog altijd niet klopte. Daarnaast vorderde zij schadevergoeding vanwege kosten die zij had moeten maken om de juiste uitkering vast te laten stellen en een vergoeding vanwege geleden belastingnadeel. Voorts was zij niet tevreden over hoe haar vragen werden afgehandeld door de pensioenadministratie en was zij ontevreden over de doorlooptijden.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie stelde vast dat de pensioenadministratie fouten heeft gemaakt bij de behandeling van dit dossier: De klager is inderdaad verkeerd geïnformeerd en in eerste instantie is aan haar een te lage uitkering toegekend. De klachtencommissie was het voorts met de klager eens dat de pensioenadministratie niet binnen een redelijke termijn op haar vragen en klachten had gereageerd. De klachtencommissie heeft de pensioenadministratie hier ook op aangesproken en aanbevelingen gedaan ter verbetering. Maar wat de hoogte van de huidige uitkering betreft, concludeerde de klachtencommissie dat de klager nu het partnerpensioen ontvangt waarop zij reglementair recht heeft. De klachtencommissie heeft het partnerpensioen laten narekenen door een actuaris. En zag geen reden om de klager een hogere uitkering toe te kennen. De klachtencommissie wees het verzoek tot een hogere uitkering dan ook af.

Wat het verzoek om schadevergoeding betreft heeft de klachtencommissie zich onbevoegd verklaard. De klager is hiervoor naar de Commissie PRC verwezen.

Na de uitspraak van de klachtencommissie is betrokkene in beroep gegaan bij de Commissie PRC. Ook de Commissie PRC wees het verzoek tot een hogere uitkering af. En gaf aan dat indien en voor zover de klager de gemaakte kosten en geleden schade in verband met de in eerste instantie te lage uitkering kan onderbouwen, deze schade vergoed kan worden.

2. Indexatie van opgebouwd pensioen bij een verzekeraar

In de tweede klacht van dit verslagjaar, vond de klager dat bpfBOUW hem onvoldoende had geïnformeerd over het pensioen dat bij een verzekeraar was opgebouwd. Dit pensioen werd niet (meer) geïndexeerd.

Toedracht klacht

De oud-werkgever van de klager is enige tijd gedispenseerd geweest. De werknemers van deze werkgever bouwden dus pensioen op in een andere pensioenregeling dan bij bpfBOUW, namelijk bij een verzekeraar. De dispensatie van de werkgever werd op enig moment ingetrokken, waarna de werknemers (weer) pensioen opbouwden bij bpfBOUW. De pensioenaanspraken en pensioenen die bij de verzekeraar waren opgebouwd bleven achter bij de verzekeraar. En werden dus niet door collectieve waardeoverdracht overgedragen naar bpfBOUW. De klager vond dat bpfBOUW hem onvoldoende had geïnformeerd over de gevolgen van de intrekking van de dispensatie. Voorts meende de klager dat de bij de verzekeraar achtergebleven aanspraken en pensioenen, de indexatie van bpfBOUW zouden moeten volgen.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie was van mening dat de vragen die de klager na de intrekking van de dispensatie stelde, beter beantwoord hadden kunnen worden. Maar over het algemeen oordeelde de klachtencommissie dat de pensioenadministratie de klager voldoende heeft geïnformeerd. De klachtencommissie concludeerde voorts dat het maken van afspraken over de indexatie van achtergebleven aanspraken en pensioenen, een verantwoordelijkheid van de werkgever is. De klachtencommissie begreep de wens van de klager heel goed, maar stelde vast dat bpfBOUW geen partij is bij dergelijke afspraken. De klachtencommissie heeft beide klachten dan ook afgewezen.

Na de uitspraak van de klachtencommissie, heeft de klager zich tot de Commissie PRC gewend. Ook de Commissie PRC wees de klachten af. En stelde vast dat de klager zich tot zijn (voormalig) werkgever moest wenden met zijn claim inzake het indexeren van de bij de verzekeraar achtergebleven aanspraken.