



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**
- **8 april 2024**

Inhoudsopgave Reglement Klachtenprocedure

Artikel 1 :	Begripsbepalingen
Artikel 2 :	Het indienen van een klacht
Artikel 3 :	Behandeling van de klacht door de pensioenadministratie
Artikel 4 :	Behandeling van de klacht door de bestuurscommissie PRC
Artikel 5 :	Externe Geschillenbeslechting
Artikel 6 :	Slotbepaling
Artikel 7:	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 klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost wordt in tweede instantie intern behandeld door de bestuurscommissie PRC (Commissie Pensioenzaken, Reglementen en Communicatie).
5. Een geschil is een klacht die niet intern is opgelost en wordt voorgelegd aan de stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen (waarbinnen belanghebbende kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting), 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 de 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. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. Klachten worden binnen een redelijke termijn afgehandeld. De maximale behandeltermijn van een klacht in de interne procedure is 10 weken na ontvangst van de door bpfBOUW verstuurd ontvangstbevestiging. Dan wel 12 weken na het indienen van de klacht als er geen ontvangstbevestiging is verstuurd.
5. Als bpfBOUW voor de behandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft vraagt zij deze op bij de belanghebbende en geeft een termijn voor beantwoording. De in lid 4 genoemde behandeltermijnen worden verlengd met de termijn voor beantwoording of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.
6. De behandeltermijn wordt stopgezet na een uitspraak op de klacht door de pensioenadministratie. En gaat weer lopen zodra bpfBOUW van de

belanghebbende een klacht heeft ontvangen waaruit blijkt dat de belanghebbende verder gaat met de interne klachtenprocedure.

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 wordt de belanghebbende binnen 2 weken na ontvangst van de klacht bericht 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 bestuurscommissie PRC wenden.

Artikel 4

Behandeling van de klacht door bestuurscommissie PRC

1. Als de belanghebbende zich niet kan verenigen met het besluit kan de belanghebbende de klacht voorleggen aan de bestuurscommissie PRC. Hierbij motiveert de belanghebbende de reden(en) van voorlegging.
2. Als de reden van voorlegging is dat er sprake is van bijzondere omstandigheden, dan geeft belanghebbende gemotiveerd aan welke bijzondere omstandigheden er van toepassing zijn. En waarom de belanghebbende van mening is dat de bestuurscommissie PRC een uitzondering dient te maken op het pensioenreglement.
3. De bestuurscommissie PRC geeft binnen een redelijke termijn het definitieve besluit van de bestuurscommissie PRC door aan de belanghebbende.

Artikel 5

Externe Geschillenbeslechting

1. Klachten die niet intern worden opgelost, kunnen uitmonden in een geschil.
2. Geschillen kunnen met ingang van 1 januari 2024 worden voorgelegd aan de stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Ook klachten die niet binnen de in artikel 2 genoemde termijnen zijn behandeld, kunnen worden voorgelegd aan de stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen zonder de volledige interne procedure te hebben doorlopen.
3. Bij het besluit van de bestuurscommissie PRC vindt de belanghebbende ook informatie over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen alsmede de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.
4. Een belanghebbende kan te allen tijde de klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter. Het is niet nodig dat een belanghebbende hiervoor eerst de interne klachtenprocedure van bpfBOUW doorloopt.

Artikel 6

Slotbepaling

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

Artikel 7

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 en laatstelijk gewijzigd op 8 april 2024.

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
.....