

Klachten- en geschillenreglement Bpf HiBiN

Hoe kunt u een klacht of geschil in dienen bij het fonds?

Versie	Datum	Door	Status	Omschrijving wijziging incl. aanleiding
2017	10-07-2017	Bestuur	Definitief	Klachten- en geschillenreglement aangepast i.v.m. zelfadministratie
2023	30-05-2023	Bestuursbureau	Definitief	Aangepast i.v.m. Gedragslijn goed omgaan met klachten

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Waaron een klachten- en geschillenreglement?	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Klachten- en geschillenbeleid Bpf HiBiN	4
1.3 Klachten- en geschillenreglement	4
1.4 Leeswijzer	4
Hoofdstuk 2. Begripsbepalingen en definities	5
Hoofdstuk 3. Klachtenprocedure	6
3.1 Bevoegdheden van een deelnemer	6
3.2 Indienen van de klacht.....	6
3.3 Behandeling van de klacht	6
3.4 Inhoud beslissing over klacht	6
3.5 Indienen geëscaleerde klacht bij het bestuur	6
3.6 Voorleggen van geëscaleerde klacht aan de Ombudsman Pensioenen.....	7
Hoofdstuk 4. Geschillenprocedure	8
4.1 Geschillenprocedure.....	8
4.2 Indienen van een geschil.....	8
4.3 Inhoud van de beslissing van het bestuur	8
4.4 Kosten.....	8
4.5 Voorleggen geschil Ombudsman Pensioenen of civiele rechter	9
Hoofdstuk 5. Klachten- en geschillencommissie.....	10
5.1 Samenstelling en benoeming van de klachten- en geschillencommissie	10
5.2 Geheimhoudingsplicht	10
5.3 Vergoedingen leden klachten- en geschillencommissie.....	10
5.4 Taken en bevoegdheid van de klachten- en geschillencommissie.....	10
5.5 Advies van de klachten- en geschillencommissie	10
Hoofdstuk 6. Slotbepalingen	11
6.1 Vaststelling en wijziging van het reglement	11
6.2 Inwerkingtreding	11
Bijlage: Stroomschema Klachten- en geschillenprocedure Bpf HiBiN	12
Contactgegevens.....	14

Hoofdstuk 1. Waaron een klachten- en geschillenreglement?

1.1 Inleiding

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Handel in Bouwmaterialen (hierna Bpf HiBiN of 'het fonds') hecht grote waarde aan een correcte wijze van behandeling van zijn deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden, andere belanghebbenden (hierna: 'de deelnemer') en de aangesloten werkgevers.

Het bestuur van Bpf HiBiN realiseert zich dat goed omgaan met klachten en geschillen een meerwaarde is voor de klant- en medewerkerstevredenheid, voor de verbetering van processen en voor de reputatie van het fonds en de sector.

Onderdeel van de visie van Bpf HiBiN is dat het fonds voor alle deelnemers en werkgevers binnen de sector handel in bouwmaterialen een betrouwbaar, toekomstbestendig en klantgericht fonds wil zijn met een kwalitatief hoog niveau van dienstverlening.

1.2 Klachten- en geschillenbeleid Bpf HiBiN

Bpf HiBiN heeft een klachten- en geschillenbeleid. Dit beleid sluit aan bij de gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie (hierna: gedragslijn). De gedragslijn geldt voor alle leden van de Pensioenfederatie, waaronder Bpf HiBiN.

De gedragslijn beschrijft het (basis)niveau van hoe pensioenfonds op een deelnemersvriendelijke, transparante en eenduidige manier met een klacht omgaan.

1.3 Klachten- en geschillenreglement

Het klachten- en geschillenreglement Bpf HiBiN is een uitwerking van het klachten- en geschillenbeleid en beschrijft de regels en de te volgen procedures bij een klacht of geschil van een deelnemer of werkgever.

1.4 Leeswijzer

Na het hoofdstuk met een uitleg over de begrippen, wordt in hoofdstuk 3 de klachtenprocedure beschreven. In het hoofdstuk 4 komt de geschillenprocedure aan bod. Tot slot wordt uitgelegd wat de rol is van de klachten- en geschillencommissie van Bpf HiBiN.

In de bijlage is een stroomschema van de klachten- en geschillenprocedure opgenomen om het proces op een eenvoudige manier weer te geven. Ook zijn hier de contactgegevens te vinden voor het indienen van een (geëscaleerde) klacht of geschil.

Hoofdstuk 2. Begripsbepalingen en definities

Naast onderstaande begrippen en definities, gelden de begrippen opgenomen in de statuten en het reglementen van Bpf HiBiN.

1. Aanspraakgerechtigde: de persoon die begunstigde is voor een nog niet ingegaan pensioen.
2. Bestuur: het bestuur van Bpf HiBiN.
3. Bestuursbureau: de organisatie en/of de personen die in opdracht van het bestuur werkzaamheden van het fonds uitvoert.
4. Deelnemer: de persoon die op grond van de statuten en het pensioenreglement pensioenaanspraken opbouwt (deelnemer) of heeft opgebouwd (gewezen deelnemer) bij het fonds of een pensioenuitkering ontvangt (pensioengerechtigde) van het fonds.
5. Fonds/Pensioenuitvoerder: Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Handel in Bouwmaterialen (Bpf HiBiN).
6. Geëscaleerde klacht: een klacht die in eerste instantie niet naar tevredenheid van een deelnemer of werkgever is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld door de klachten- en geschillencommissie en/of het bestuur van Bpf HiBiN.
7. Geschil: een verschil van mening tussen de deelnemer of werkgever en het bestuur over inhoudelijke regelingen van Bpf HiBiN. Daarnaast wordt een klacht die intern niet is opgelost en wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, of een externe geschilleninstantie waarbij Bpf HiBiN is aangesloten, of de burgerlijke rechter, behandeld als een geschil.
8. Klacht: iedere uiting van ontevredenheid van een deelnemer of werkgever gericht aan Bpf HiBiN over de uitvoering van de pensioenreglementen waarbij het kan gaan om de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of werkgever als onjuist wordt ervaren.
9. Klachten- en geschillen commissie: de commissie, die het bestuur adviseert over het aan de commissie voorgelegde klacht of geschil.
10. Werkgever: de bij het fonds verplicht of vrijwillig aangesloten werkgever.

Hoofdstuk 3. Klachtenprocedure

3.1 Bevoegdheden van een deelnemer of werkgever

1. Een deelnemer of een werkgever heeft het recht bij het bestuursbureau een klacht in te dienen over de wijze van uitvoering van het pensioenreglement door Bpf HiBiN.
2. Een deelnemer of werkgever kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De gemachtigde dient een kopie van de schriftelijke machtiging van de deelnemer of werkgever te overleggen.
3. Een deelnemer of werkgever heeft recht op inzage in het klachtdossier.

3.2 Indienen van de klacht

1. De klacht kan per post (Bpf HiBiN, Postbus 45, 4840 AA Prinsenbeek), per email (info@bpfhibin.nl) of telefonisch worden ingediend bij het bestuursbureau van het fonds.
2. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van de handeling (door een medewerker van het bestuursbureau) van het fonds waarover wordt geklaagd en de klacht wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken.
3. Indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht, wordt de deelnemer of werkgever in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.
4. Een medewerker van het bestuursbureau ondersteunt zo nodig een deelnemer bij het indienen van een klacht.

3.3 Behandeling van de klacht

1. Het bestuursbureau stuurt binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de deelnemer of werkgever.
2. De klacht wordt in beginsel binnen tien (10) werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld door het bestuursbureau.
3. Indien de klacht niet binnen de termijn genoemd in lid 2 kan worden afgehandeld, deelt het bestuursbureau dit vóór het einde van die termijn aan de deelnemer of werkgever mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
4. De deelnemer of werkgever kan een klacht die (nog) niet is afgehandeld vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf acht weken na het indienen rechtstreeks voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen.

3.4 Inhoud beslissing over klacht

1. De beslissing over de klacht wordt gebaseerd op een toereikend onderzoek en op voor de deelnemer of werkgever kenbare feiten en stukken.
2. De beslissing wordt deugdelijk gemotiveerd en gaat in op alle onderdelen van de klacht.
3. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering, waarover wordt geklaagd, voldoende zorgvuldig is geweest gelet op de belangen van de deelnemer of werkgever.
4. Indien na een gedegen onderzoek niet kan worden vastgesteld of de klacht gerechtvaardigd is, wordt de deelnemer of werkgever hiervan in kennis gesteld en de mogelijkheid geboden aanvullende informatie te leveren. Indien ook op basis van deze aanvullende informatie de gang van zaken niet met voldoende zekerheid kan worden achterhaald, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.
5. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de deelnemer of de werkgever meegedeeld.
6. In de beslissing wordt meegedeeld dat de deelnemer of werkgever, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, de klacht bij het bestuur van Bpf HiBiN als geëscaleerde klacht kan indienen.

3.5 Indienen geëscaleerde klacht bij het bestuur

1. De deelnemer of werkgever kan een klacht die niet naar tevredenheid is opgelost door het bestuursbureau, bij het bestuur van Bpf HiBiN indienen als een geëscaleerde klacht.
2. De geëscaleerde klacht bevat een volledige opsomming van de redenen waarom naar het oordeel van de deelnemer of werkgever de beslissing op de klacht door het bestuursbureau, niet in stand kan blijven.
3. Na ontvangst van de geëscaleerde klacht vraagt het bestuur een advies aan de klachten- en geschillencommissie, waarna het bestuur binnen twee (2) maanden op de geëscaleerde klacht beslist.

4. Het bestuur baseert zijn oordeel op de stukken die door de deelnemer of werkgever zijn aangeleverd, het op basis daarvan verrichte onderzoek door het bestuursbureau en het uitgebrachte advies van de klachten- en geschillencommissie
5. Indien na de beslissing van het bestuur nieuwe feiten bekend zijn geworden, dient de deelnemer of werkgever zich te richten tot het bestuursbureau. Deze zal de klacht dan opnieuw in behandeling nemen, conform voorgaande artikelen 3.2 tot en met 3.4.
6. De beslissing van het bestuur wordt deugdelijk gemotiveerd en gaat in op alle onderdelen van de klacht.
7. De beslissing wordt schriftelijk aan de deelnemer of werkgever meegedeeld.
8. In de beslissing wordt meegedeeld dat de deelnemer, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, zijn (geëscaleerde) klacht schriftelijk kan voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen via Postbus 93560, 2509 AN DEN HAAG of digitaal via www.ombudsmanpensioenen.nl. Aan de werkgever wordt gemeld dat deze de (geëscaleerde) klacht kan voorleggen aan de civiele rechter.

3.6 Voorleggen van geëscaleerde klacht aan de Ombudsman Pensioenen of civiele rechter

1. De Ombudsman neemt klachten in behandeling die niet zijn opgelost of waarbij de deelnemer zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing van het bestuur over de (geëscaleerde) klacht.
2. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - a. de deelnemer geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bestuursbureau, dan wel de deelnemer, indien hij het niet eens is met de beslissing van het bestuursbureau, geen geëscaleerde klacht heeft ingediend bij het bestuur;
 - b. het de Ombudsman bekend is dat de klacht wordt behandeld door een advocaat, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan; en
 - c. de deelnemer een werkgever betreft.
3. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
4. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
5. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de deelnemer en het bestuur ter kennis brengt.
6. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het bestuur de deelnemer daar schriftelijk en gemotiveerd van in kennis. De Ombudsman doet daarvan mededeling aan het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies.
7. De deelnemer of werkgever is bevoegd zijn klacht voor te leggen aan de civiele rechter.

Hoofdstuk 4. Geschillenprocedure

4.1 Geschillenprocedure

1. De geschillenprocedure is uitsluitend van toepassing op de beslissingen van het fonds op grond van de statuten, het pensioenreglement, het Anw-hiaatreglement en het uitvoeringsreglement van het fonds.
2. Een geschil kan worden ingediend door een deelnemer of werkgever.
3. Een werkgever kan geen geschil voorleggen dat in het kader van de bezwaarprocedure verplichtstelling kan worden behandeld.
4. Geschillen worden afgehandeld door het bestuur na advies van de klachten- en geschillencommissie van Bpf HiBiN.
5. Als geschil in de zin van deze procedure wordt niet aangemerkt: een geschil dat is ontstaan in de uitoefening van het lidmaatschap van het bestuur of het verantwoordingsorgaan van het fonds.

4.2 Indienen van een geschil

1. De deelnemer of werkgever die een geschil wil indienen, dient een door of namens hem ondertekend verzoekschrift in bij het bestuur.
2. Het verzoekschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de deelnemer of werkgever die het geschil indient en eventueel van de gemachtigde, alsmede een kopie van de schriftelijke machtiging voor zover de gemachtigde niet een advocaat is;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van het geschil, onderbouwd door stukken die door of namens de deelnemer of werkgever zijn verstuurd en ontvangen, waaronder begrepen een kopie van de beslissing; en
 - d. de argumenten op grond waarvan deze beslissing onjuist wordt geacht.
3. Het verzoekschrift moet binnen twee (2) maanden na de dag van bekendmaking van het bestreden besluit zijn ontvangen door het bestuur. De dag van verzending van het bestreden besluit aan de deelnemer of werkgever die het geschil indient, geldt hierbij als dag van bekendmaking. De klachten- en geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de klachten- en geschillencommissie, deze termijn verlengen.
4. Het bestuur stuurt binnen tien (10) dagen na ontvangst van het geschil een ontvangstbevestiging aan de indiener van het geschil.

4.3 Inhoud van de beslissing van het bestuur

1. Het bestuur neemt na ontvangst van het advies van de klachten- en geschillencommissie het geschil in behandeling.
2. De inhoud van de beslissing kan inhouden dat:
 - a. de indiener van het geschil niet-ontvankelijk wordt verklaard.
 - b. het bestuursbesluit al dan niet op dezelfde gronden wordt bevestigd;
 - c. het bestuursbesluit wordt herroepen.
3. Indien het bestuursbesluit wordt herroepen, neemt het bestuur een nieuw besluit.
4. Het bestuur maakt zijn beslissing schriftelijk bekend aan de partij die het geschil heeft ingediend, binnen twintig (20) werkdagen nadat het bestuur het advies van de klachten- en geschillencommissie heeft ontvangen.
5. Ter motivering van zijn beslissing kan het bestuur volstaan met een verwijzing naar het advies van de klachten- en geschillencommissie, indien het advies zelf de motivering bevat.
6. Indien het bestuur een besluit neemt dat afwijkt van het advies van de klachten- en geschillencommissie, wordt dit met de redenen voor de afwijking in de motivering vermeld.

4.4 Kosten

1. De interne kosten van de behandeling van het geschil worden gedragen door Bpf HiBiN.
2. Het bestuur neemt uitsluitend op verzoek een beslissing over de vergoeding van de kosten die de indiener van het geschil, in verband met de behandeling van het geschil, redelijkerwijs heeft moeten maken.

4.5 Voorleggen geschil Ombudsman Pensioenen of civiele rechter

1. Als de indiener van het geschil zich niet kan vinden in het bestuursbesluit over het geschil, kan een deelnemer het geschil bij de Ombudsman Pensioenen of de civiele rechter voorleggen. Een werkgever kan het geschil alleen voorleggen aan de civiele rechter.
2. Voor het indienen van een geschil gelden dezelfde voorwaarden en procedure genoemd in artikel 3.6 van dit reglement.
3. Indien het geschil betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens dan kan de deelnemer of werkgever het geschil ook melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ DEN HAAG.

Hoofdstuk 5. Klachten- en geschillencommissie

5.1 Samenstelling en benoeming van de klachten- en geschillencommissie

1. Het bestuur heeft een klachten- en geschillencommissie ingesteld en benoemt de leden van deze commissie.
2. De klachten- en geschillencommissie bestaat uit twee permanente leden, desgewenst door het bestuur tijdelijk aangevuld met één extern lid met specifieke deskundigheid.
3. De twee permanente leden bestaan uit één lid van de Audit, Risk en Governance Commissie (ARGC) en één lid van de Communicatie en Pensioenzaken Commissie (CPC).
4. De permanente leden van de klachten- en geschillencommissie worden benoemd voor een periode van vier (4) jaar en kunnen na afloop van hun zittingsperiode eenmaal worden herbenoemd voor een nieuwe zittingsperiode van vier (4) jaar. Het bestuur is bevoegd om op grond van gewichtige redenen af te wijken van de maximale zittingsperiode van acht (8) jaar.
5. Het externe lid van de klachten- en geschillencommissie wordt door het bestuur voor een tijdelijke periode benoemd, in principe voor de duur van behandeling van de specifieke klacht of geschil.
6. Gedurende de zittingsperiode kunnen de leden van de klachten- en geschillencommissie, anders dan op eigen verzoek, te allen tijde door het bestuur van hun functie ontheven worden wegens een dringende reden. Een dergelijk besluit moet met redenen omkleed zijn. Een dringende reden is onder meer aanwezig, wanneer een lid van de klachten- en geschillencommissie:
 - a. wegens ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
 - b. een reden genoemd in artikel 8 van de statuten van Bpf HiBiN.

5.2 Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachten- en geschillencommissie zijn verplicht alle informatie die vanwege deze functie wordt verkregen geheim te houden. Daarnaast mogen de leden de ontvangen informatie niet verder bekendmaken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is, tenzij zij op grond van de wet of een gerechtelijke uitspraak hiertoe verplicht zijn.

5.3 Vergoedingen leden klachten- en geschillencommissie

1. Het externe lid van de klachten- en geschillencommissie ontvangt een door het bestuur vastgestelde vergoeding voor de verrichte werkzaamheden en een vergoeding voor de reiskosten.
2. De twee permanente leden van de klachten- en geschillencommissie ontvangen geen specifieke vergoeding voor de verrichte werkzaamheden anders dan zo mogelijk uit hoofde van hun bestuursfunctie.

5.4 Taken en bevoegdheid van de klachten- en geschillencommissie

1. De klachten- en geschillencommissie heeft tot taak het bestuur te adviseren over geëscaleerde klachten en geschillen tussen de indiener en het fonds over besluiten van het bestuur, niet zijnde besluiten van algemene strekking.
2. De klachten- en geschillencommissie verklaart zich onmiddellijk onbevoegd zodra blijkt dat voor de behandeling van een (geëscaleerde) klacht of geschil sprake is van enige vorm van belangenverstremming.
3. De klachten- en geschillencommissie is in ieder geval niet bevoegd te adviseren over geschillen inzake vrijstellingsbesluiten en de reikwijdte van het verplichtstellingsbesluit.
4. De klachten- en geschillencommissie neemt een geëscaleerde klacht of geschil niet in behandeling, dan wel staakt de behandeling van een reeds ingediende geëscaleerde klacht of geschil, indien de (geëscaleerde) klacht of geschil is voorgelegd aan de civiele rechter.

5.5 Advies van de klachten- en geschillencommissie

1. De klachten- en geschillencommissie adviseert het bestuur naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de bepalingen van de statuten, het pensioenreglement, het Anwhaatsreglement, het uitvoeringsreglement van het fonds en dit reglement. Als hoofdregel geldt dat de belangen van het collectief boven de belangen van de individu gaan. Het bestuur mag in hun besluit ten gunste van de deelnemer of werkgever van deze hoofdregel afwijken.
2. De klachten- en geschillencommissie zendt een exemplaar van het advies aan het bestuur van Bpf HiBiN en de indiener van de geëscaleerde klacht of het geschil.

Hoofdstuk 6. Slotbepalingen

6.1 Vaststelling en wijziging van het reglement

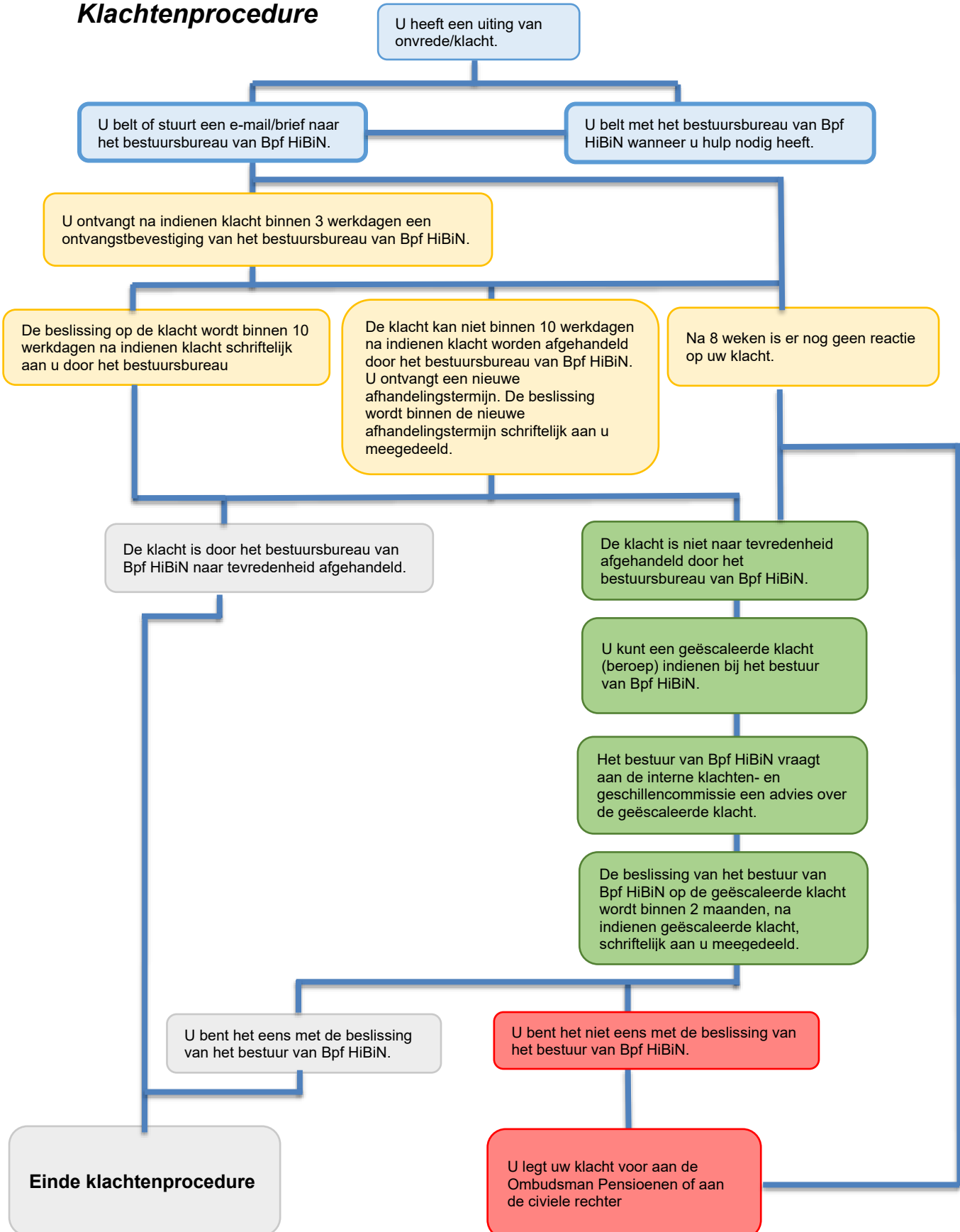
1. Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur nadat het verantwoordingsorgaan van het fonds advies hierover heeft uitgebracht.
2. Het reglement kan door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan van het fonds advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

6.2 Inwerkingtreding

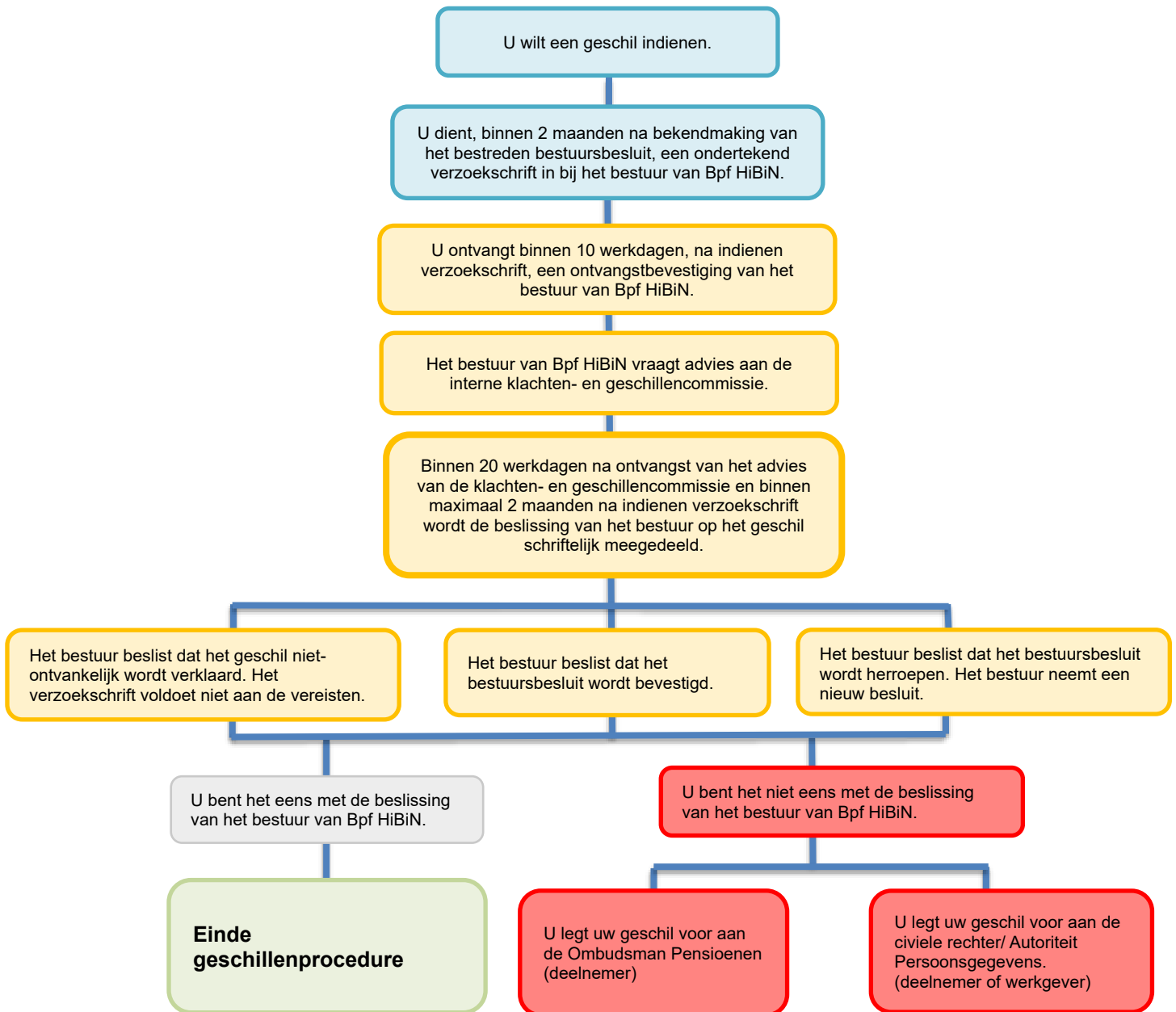
Dit reglement treedt in werking op 30 mei 2023.

Bijlage: Stroomschema Klachten- en geschillenprocedure Bpf HiBiN

Klachtenprocedure



Geschillenprocedure



Contactgegevens

Klachten

Bedrijfstakpensioenfonds voor de Handel in Bouwmaterialen (Bpf HiBiN)
Ter attentie van: het bestuursbureau/pensioenadministratie
Postbus 45
4840 AA PRINSENBEEK
Email: info@bpfhibin.nl

Geschillen/ geëscaleerde klacht bij het bestuur

Bedrijfstakpensioenfonds voor de Handel in Bouwmaterialen (Bpf HiBiN)
Ter attentie van: het bestuur
Postbus 45
4840 AA PRINSENBEEK
Email: info@bpfhibin.nl

Ombudsman Pensioenen

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
Tel: 070 - 3 499 620
Email: info@ombudsmanpensioenen.nl

Autoriteit Persoonsgegevens

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Tel: 088 - 1805 25
Meldingsformulier: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/meldingsformulier-klachten>

Vragen?

Als u vragen heeft dan kunt u contact met ons opnemen. U bereikt ons van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 15.30 uur via 076 – 764 05 46. Gebruikt u liever e-mail? Dan kunt u mailen naar info@bpfhibin.nl.