



**STICHTING BEDRIJFSTAKPENSIOENFONDS WATERBOUW**

**KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE**

Badhoevedorp, januari 2024



## Inhoudsopgave

A. Begripsomschrijvingen.....	2
B. Klachtenprocedure .....	3
C. Bezwaarprocedure .....	3
D. Geschillenprocedure.....	4
E. Geschillen Instantie Pensioenen .....	4
F. Autoriteit Persoonsgegevens .....	4
G. Inwerkingtreding .....	5



## A. Begripsomschrijvingen

Voor deze procedure zijn de begripsomschrijvingen van de pensioenregeling en statuten van Bpf Waterbouw van toepassing. In aanvulling daarop verstaan we in deze klachten- en geschillenprocedure onder:

administrateur	de pensioenuitvoeringsorganisatie die door het fonds is aangesteld om de pensioenadministratie en de deelnemerscommunicatie uit te voeren;
belanghebbende	een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten of de pensioenregeling van het fonds;
bezwaar	een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie intern door het bestuur wordt behandeld;
geschil:	een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een bezwaar over de uitvoering van de pensioenregeling. Belanghebbende kan een geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenen;
Geschillen Instantie Pensioenfondsen	een door de Minister ingestelde externe instantie die bemiddelt bij de afhandeling van geschillen tussen deelnemers en pensioenfondsen;
klacht:	iedere uiting van ontevredenheid van een belanghebbende over de uitvoering van de pensioenregeling, gericht aan het fonds wordt beschouwd als een klacht.



## B. Klachtenprocedure

1. Een belanghebbende kan bij de administrateur van het fonds een klacht indienen. De klacht kan mondeling, schriftelijk of per email ingediend worden. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, zal de administrateur deze klacht schriftelijk vastleggen. Een klacht moet worden ingediend binnen zes weken nadat het feit, waarop de klacht is gericht, zich heeft voorgedaan. Uitsluitend als er sprake is van zwaarwegende redenen - ter beoordeling aan het bestuur - zal het bestuur een klacht, die buiten deze termijn van zes weken wordt ingediend, in behandeling nemen. Als de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn van zes weken berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.

De klacht kan gestuurd worden naar de administrateur van het fonds:

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Waterbouw  
P/a Visma Idella  
Postbus 35  
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Telefoon: 088-2302304  
Email: pensioen@bpfwaterbouw.nl

2. De administrateur stuurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan belanghebbende. Daarin staat wanneer de klacht is ontvangen en binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Als bijlage bij de ontvangstbevestiging wordt de klachten- en geschillenprocedure gevoegd.
3. De administrateur beoordeelt namens het fonds de klacht en deelt de gemotiveerde beslissing binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan belanghebbende mee.

## C. Bezwaarprocedure

1. Als een belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de administrateur, heeft deze de mogelijkheid om binnen zes weken na ontvangst van de beslissing een gemotiveerd bezwaarschrift in te dienen bij het bestuur.

Het bezwaarschrift kan gestuurd worden naar:

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Waterbouw  
T.a.v. het bestuur  
Prins Mauritslaan 5  
1171 LP Badhoevedorp

Telefoon: 070-3171717  
Email: secretariaat@bpfwaterbouw.nl

2. Namens het bestuur wordt binnen één week na ontvangst van het bezwaar een ontvangstbevestiging gestuurd aan belanghebbende, waarin staat binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld.
3. Het bestuur onderzoekt het bezwaar binnen vier weken na ontvangst van het bezwaar.



4. Het bestuur informeert belanghebbende met redenen omkleed schriftelijk binnen twee weken na afronding van het onderzoek over de beslissing op het bezwaar, onder vermelding van de eventueel naar aanleiding van het bezwaar genomen maatregelen.
5. Als het spoedeisende karakter van het bezwaar dit vergt, zijn de voorzitter samen met een werknemersbestuurder en een werkgeversbestuurder bevoegd gezamenlijk een beslissing te nemen. Het bestuur wordt hierover in de eerstvolgende vergadering geïnformeerd.

#### **D. Geschillenprocedure**

1. Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van het bezwaar door het bestuur wordt belanghebbende geïnformeerd over de mogelijkheid om het bezwaar voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenen, de Autoriteit Persoonsgegevens (onder F.) of de burgerlijke rechter.
2. Belanghebbende kan vanaf 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, of indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf 12 weken na het indienen van het bezwaar, het geschil rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenen of de burgerlijke rechter.

NB Belanghebbende kan zich alleen wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenen als de interne klachtenprocedure volledig is doorlopen.

#### **E. Geschillen Instantie Pensioenen**

1. De Geschillen Instantie Pensioenfondsen is bevoegd om geschillen te behandelen over de uitvoering of de toepassing van de pensioenregeling van het fonds en over handelingen van het fonds die hiermee verband mee houden. De Geschillen Instantie Pensioenfondsen behandelt onder andere:
  - door het fonds vastgestelde, berekende of toegekende aanspraak of recht op (ouderdoms-, nabestaanden- of arbeidsongeschiktheids)pensioen;
  - premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid;
  - door belanghebbende ontvangen informatie, pensioenoverzichten en andere communicatie-uitingen van het fonds;
  - een terugvordering van uitgekeerd pensioen;
  - termijnoverschrijdingen.

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen behandelt geen bezwaren die uitsluitend gaan over de wijze van bejegening door het fonds of klachten die vóór 1 juli 2023 bij het fonds zijn ingediend.

2. Alle informatie over de werkwijze van de Geschillen Instantie Pensioenen en de te volgen procedure is te vinden op de website [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl).

#### **F. Autoriteit Persoonsgegevens**

Een belanghebbende kan zich tot de Autoriteit Persoonsgegevens wenden als hij het oneens is hoe het fonds zijn persoonsgegevens verwerkt.



Het adres hiervan is:

Autoriteit Persoonsgegevens  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag

## **G. Inwerkingtreding**

Dit reglement is gewijzigd in de bestuursvergadering van 11 december 2023 en vervangt het op 14 november 2022 in werking getreden reglement.