



**REGLEMENT
GESCHILLEN- EN KLACHTENPROCEDURE
STICHTING BPF WATERBOUW**

Rijswijk, 10 februari 2020

A. Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- het fonds: Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Waterbouw;
- het bestuur: het bestuur van het fonds;
- de administratie: de instantie die belast is met de alledaagse, feitelijke uitvoering van de pensioenregeling, zijnde Centric Pension and Insurance Solutions;
- belanghebbende: persoon die als (gepensioneerde) deelnemer, gewezen deelnemer of nagelaten betrekking van een gewezen deelnemer rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten onderscheidenlijk het pensioenreglement van het fonds;
- geschil: geschil tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad;
- klacht: verklaring dat belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het fonds bejegend acht.

B. Geschillenprocedure

1. Indien een geschil is gerezen in een contact tussen de administratie en een belanghebbende, dient de belanghebbende het geschil schriftelijk binnen zes weken nadat het feit zich heeft voorgedaan bij de administratie in. Het geschil wordt gemotiveerd ingediend. De administratie is gehouden haar standpunt op verzoek van de belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat haar een zodanig verzoek heeft bereikt. De administratie dient de belanghebbende hierbij te wijzen op de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen bij het bestuur.

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Waterbouw
P/a Centric Pension and Insurance Solutions B.V.
Klant Contact Center
Postbus 10
3400 AA IJsselstein

Telefoon: 088-9193835

Email naar deze link:

<https://www.sfwaterbouw.nl/formulieren/contact-formulier-werknemer.aspx>

2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie, is hij gerechtigd om zich binnen zes weken schriftelijk met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Waterbouw
T.a.v. het bestuur
Postbus 7016
2280 KA Rijswijk

Email naar:
secretariaat@bpfwaterbouw.nl

3. Het bestuur is gehouden een nader onderzoek naar de feiten in te stellen.
4. Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt het bestuur zijn definitieve beslissing schriftelijk ter kennis van de belanghebbende.
Het bestuur doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder D. genoemde mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, alsmede de mogelijkheid van beroep op de rechter.
5. Indien een geschil rechtstreeks is gerezen tussen een belanghebbende en het bestuur is het bepaalde onder 4. van overeenkomstige toepassing.
6. Indien het spoedeisende karakter van het geschil dit vergt, zijnde voorzitter samen met een werknemersbestuurder en een werkgeversbestuurder bevoegd gezamenlijk een beslissing te nemen. Het bestuur wordt hierover in de eerstvolgende vergadering geïnformeerd.

C. Klachtenprocedure

1. Een belanghebbende kan zich schriftelijk tot de administratie wenden met een klacht. Een klacht moet worden ingediend binnen zes weken nadat het feit, waarop de klacht is gericht, zich heeft voorgedaan. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Waterbouw
P/a Centric Pension and Insurance Solutions B.V.
Klant Contact Center
Postbus 10
3400 AA IJsselstein

Telefoon: 088-9193835

Email naar deze link:
<https://www.sfwaterbouw.nl/formulieren/contact-formulier-werknemer.aspx>

2. Indien een belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de administratie, is hij gerechtigd om zich binnen zes weken met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Waterbouw
T.a.v. het bestuur

Postbus 7016
2280 KA Rijswijk

Email naar:
secretariaat@bpfwaterbouw.nl

3. Het bestuur is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken.
4. Het bestuur brengt zijn oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de eventueel naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Het bestuur doet zijn besluit vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder D. genoemde mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de onder E. genoemde mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.
5. Indien het spoedeisende karakter van de klacht 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. Ombudsman Pensioenen

1. Het fonds acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen het fonds oplegt, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
2. Het fonds acht zich niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat de onder B. onderscheidenlijk C. omschreven procedure is benut.
3. Het telefoonnummer van de Ombudsman Pensioenen is 070 - 3499620. Zij adviseren om eerst telefonisch contact met hen op te nemen. Daarbij wordt beoordeeld of de klacht of het geschil in behandeling wordt genomen door de Ombudsman.

E. 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

F. Inwerkingtreding

Dit reglement is gewijzigd in de bestuursvergadering van 10 februari 2020 en vervangt het op 1 april 1995 in werking getreden reglement.