

**Stichting Bedrijfstakpensioenfonds  
voor het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf**

Klachten- en geschillenprocedure

**2 januari 2017**

### **Artikel 1 Wanneer kunt u een klacht indienen?**

1. Bent u ontevreden over BPF Schilders? Dan kunt u een klacht indienen als u ontevreden bent over de volgende onderwerpen:
  - a. De uitvoerende taken van BPF Schilders. Hieronder verstaan wij werkzaamheden die verband houden met:
    - het beoordelen en vaststellen van uw aanspraken;
    - het beoordelen en vaststellen van uw recht op een uitkering of voorziening;
    - het vaststellen en innen van af te dragen premies en/of bijdragen;
    - het registreren van persoonsgegevens die wij nodig hebben voor het uitvoeren van de regeling;
    - de ondersteuning van de hierboven genoemde taken.
  - b. Toepassing van de statuten en/of reglementen van het fonds, of
  - c. De manier waarop u door ons behandeld bent.

### **Artikel 2 Hoe kunt u een klacht indienen?**

1. U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen.
2. Wilt u de klacht niet zelf indienen? Dat kan. U kunt iemand machtigen die dit voor u doet. Hij vertegenwoordigt dan uw belangen.
3. U dient zo duidelijk mogelijk te omschrijven waar uw klacht over gaat.
4. U kunt uw klacht mondeling indienen via telefoonnummer: 030-2775600.
5. U kunt uw klacht sturen naar:  
Klachtenadministratie BPF Schilders  
Postbus 702  
3700 AS Zeist  
of via [info@bpfschilders.nl](mailto:info@bpfschilders.nl)

### **Artikel 3 Hoe handelen wij uw klacht af?**

1. Hebben wij uw klacht ontvangen? Dan sturen wij u een schriftelijke ontvangstbevestiging met een korte omschrijving van uw klacht. Hierbij sturen wij onze klachtenbrochure mee.
2. Uw klacht wordt in principe binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht afgehandeld. Hebben wij meer tijd nodig? Dan delen wij u dit mee binnen deze tien werkdagen.
3. Wij sturen u onze beslissing schriftelijk. Wij kunnen uw klacht ook telefonisch afhandelen. Hiervan ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

### **Artikel 4 Hoe nemen wij een beslissing?**

1. Nemen wij een beslissing? Dan motiveren wij deze. Hierbij gaan wij in op alle onderdelen van uw klacht. Ook geven wij een oordeel over de zorgvuldigheid waarmee u bent behandeld.
2. Wanneer geven wij geen oordeel over de zorgvuldigheid? Als we na onderzoek de ware toedracht niet meer kunnen achterhalen.

### **Artikel 5 Welke rechten heeft u?**

1. U heeft het recht om uw standpunt nader toe te lichten.
2. Wilt u inzage in uw klachtdossier? Dat kan als u hierom verzoekt. U heeft hier namelijk recht op binnen de grenzen van het privacyreglement. Het privacyreglement kunt u opvragen bij de klachtenadministratie zoals genoemd in artikel 2 lid 5.

**Artikel 6 Bent u het niet eens met de beslissing op uw klacht?**

1. Bent u het niet eens met onze beslissing op uw klacht? Dan kunt u hiertegen in beroep gaan bij het bestuur. Uw beroepschrift moet u binnen een maand na ontvangst van onze beslissing naar het bestuur sturen. U kunt uw beroepschrift sturen naar:  
Bestuur BPF Schilders  
Postbus 702  
3700 AS Zeist  
of via [info@bpfschilders.nl](mailto:info@bpfschilders.nl)
2. In uw beroepschrift vermeldt u zo duidelijk mogelijk waarom u van mening bent dat onze beslissing op uw klacht niet in stand kan blijven.
3. Het bestuur doet binnen 8 tot 12 weken uitspraak over uw beroepschrift. In de uitspraak staat of de beslissing op uw klacht in stand kan blijven en waarom dat zo is. Het bestuur kijkt hierbij naar de redelijkheid en billijkheid.

**Artikel 7 Bent u het niet eens met de beslissing van het bestuur?**

Dan kunt u uw bezwaar hiertegen voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. U kunt uw bezwaar sturen naar:  
Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN DEN HAAG