



Klachtenbeleid BPF Schilders

2024

Bent u ontevreden? Dan kunt u een klacht indienen bij BPF Schilders. We helpen u met uw klacht. En we proberen met uw feedback onze diensten te verbeteren. Het is niet moeilijk om een klacht in te dienen. In dit document leest u hoe u een klacht indient en hoe het vanaf dan verder gaat.

Na het lezen van dit document weet u:

- waar u kunt aangeven dat u ontevreden bent
- hoe u een klacht kunt indienen
- hoe en wanneer wij een beslissing over uw klacht nemen

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier op de website, of door met één van onze medewerkers te chatten. U kunt ook een e-mail sturen (info@bpfschilders.nl) of ons bellen. Tot slot kunt u ook een brief sturen.

U vindt alle contactmogelijkheden op de contactpagina op onze website www.bpfschilders.nl.

Wat gebeurt er als u een klacht indient?

Als u een klacht indient sturen wij u een ontvangstbevestiging met een korte omschrijving van uw klacht. Wij proberen uw klacht binnen tien werkdagen na ontvangst te behandelen.

We nemen contact met u op als het langer duurt. Dan geven we aan binnen welke periode u een antwoord op uw klacht kunt verwachten.

U ontvangt onze beslissing

We leggen onze beslissing altijd aan u uit. Bent u het niet eens met ons antwoord? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur. Het bestuur houdt bij haar beslissing rekening met uw persoonlijke situatie maar ook met die van anderen.

Bent u het niet eens met de beslissing van het bestuur? Dan is de volgende stap een geschil.

Geschil

Bent u niet tevreden met de beslissing van het bestuur? Dan heeft u een geschil. U heeft ook een geschil als:

1. BPF Schilders uw klacht niet behandelde binnen 12 weken na de datum waarop wij uw klacht ontvingen.
2. BPF Schilders uw klacht niet behandelde binnen 10 weken nadat wij u een ontvangstbevestiging stuurden.

U heeft een geschil

Heeft u een geschil? Dan kunt u uw geschil vanaf 1 januari 2024 voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). De GIP behandelt geschillen tussen deelnemers en hun pensioenfondsen en is door de overheid aangewezen als officiële geschilleninstantie voor pensioenfondsen.

U kunt uw geschil voorleggen aan de GIP als u de hele klachtenprocedure heeft doorlopen en:

- Deelnemer bent
- Deelnemer bent geweest
- Pensioen ontvangt
- (Ex-)partner of kind van de (ex-) deelnemer bent

Wilt u uw geschil niet voorleggen aan de GIP? Dan kunt u uw geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Ombudsman

De Ombudsman Pensioenen maakt deel uit van de GIP. De Ombudsman probeert uw geschil als eerste op te lossen. Lukt dat niet of wilt u uw geschil niet aan de Ombudsman voorleggen? Dan doet de GIP een uitspraak.

Bent u werkgever?

Dan kunt u uw geschil niet voorleggen aan de GIP maar wel aan de rechter.

We verbeteren onze diensten

We vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Daarom gaan we zo goed mogelijk met uw klacht om. We behandelen deze met veel aandacht en begrip voor uw persoonlijke situatie. Uw klacht wordt behandeld door medewerkers die daarvoor speciaal zijn uitgekozen.

We vragen u ook wat u vond van de behandeling van uw klacht. Zo kunnen we leren van uw feedback.

Informereren bestuur

We slaan alle klachten op en informeren het bestuur van BPF Schilders hierover. Het bestuur is betrokken bij de klachtenbehandeling. Ook gaat het bestuur over de klachten in gesprek met de pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM.

BPF Schilders stelt jaarlijks een klachtenrapportage op en neemt de resultaten daarvan mee in het bestuursverslag. Daarnaast vult het bestuur elk jaar een

vragenlijst in van de Gedraglijn goed omgaan met klachten. Op basis van de uitkomst hiervan wordt gemeten hoe goed BPF Schilders omgaat met klachten.

Wet toekomst pensioenen

Op 1 juli 2023 is de Wet toekomst pensioenen (Wtp) ingegaan. Hierdoor zijn er nieuwe eisen voor omgaan met klachten en geschillen door pensioenfondsen. In de Wtp staat aan welke klachtenprocedure pensioenfondsen zich moeten houden.

Gedraglijn goed omgaan met klachten

Op 11 september 2023 is de Gedraglijn goed omgaan met klachten van de Pensioenfederatie aangepast. In deze gedraglijn staat hoe pensioenfondsen moeten omgaan met klachten en geschillen.