

Klachtenregeling Stichting CRH Pensioenfonds

Artikel 1: Begripsbepalingen

1.1 De in de statuten en het pensioenreglement van de Stichting CRH Pensioenfonds ('CRH Pensioenfonds') gebruikte begrippen maken deel uit van deze Klachtenregeling. Hieronder wordt onder andere verstaan:

- a) Belanghebbende: de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, of andere persoon die op grond van het pensioenreglement, de statuten of de wet tegenover het pensioenfonds aanspraken of rechten op pensioen of rechten met betrekking tot pensioen heeft.
- b) Bestuur: het bestuur van CRH Pensioenfonds.
- c) Bezwaar: een Klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de Belanghebbende is opgelost en die in tweede aanleg intern door CRH Pensioenfonds wordt behandeld.
- d) Bezwaarprocedure: de procedure ten aanzien van de afhandeling van een Bezwaar van een Belanghebbende. Dit Bezwaar wordt afgehandeld door de Klachtencommissie
- e) Geschil: ontstaat als de Belanghebbende het niet eens is met de wijze waarop de Klacht/het Bezwaar door CRH Pensioenfonds is opgelost. Er is ook sprake van een Geschil indien het een Klacht over de uitvoering van het pensioenreglement betreft die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld. Een klacht is niet binnen termijn afgehandeld wanneer er tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging na het indienen van de klacht of twaalf weken na het indienen van de klacht geen beslissing op de Klacht door CRH Pensioenfonds is genomen.
- f) GIP: de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.
- g) Klacht: iedere uiting van ontevredenheid die door een Belanghebbende wordt gericht aan CRH Pensioenfonds.
- h) Klachtenregeling: de interne klachtenprocedure van CRH Pensioenfonds ten aanzien van de afhandeling van een Klacht van een Belanghebbende.
- i) Klachtencommissie: de Klachtencommissie is de commissie die het Bezwaar van een Belanghebbende in behandeling neemt.
- j) Pensioenbureau: de uitvoering van de pensioenadministratie, het voorlichten en informeren van de deelnemers, de bestuursondersteuning en de afhandeling van de Klacht wordt gedaan door het Pensioenbureau van CRH Pensioenfonds.

1.2 Voor zover in deze Klachtenregeling begrippen worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de statuten van Stichting CRH Pensioenfonds hebben deze dezelfde betekenis. In de gevallen waarin begrippen uit de Klachtenregeling niet overeenkomen met de statuten van CRH Pensioenfonds zullen de begrippen uit deze Klachtenregeling prevaleren.

Artikel 2: Een Klacht indienen

- 2.1 CRH Pensioenfonds behandelt iedere uiting van ontevredenheid door een Belanghebbende als een Klacht.
- 2.2 Een Klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:
- a) via het contactformulier op de website van CRH Pensioenfonds: <https://www.crhpensioenfonds.nl/contact>
 - b) telefonisch via: 020 - 304 5100
 - c) per e-mail naar: info@crhpensioenfonds.nl
 - d) per brief naar:
Het pensioenbureau van Stichting CRH Pensioenfonds
Postbus 51091
1007 EB Amsterdam

De Belanghebbende geeft in het contactformulier, de brief of e-mail aan dat het om een Klacht gaat. De Belanghebbende legt ook uit waarom hij/zij een Klacht heeft.

Artikel 3: Bevestiging van de Klacht

- 3.1 Het Pensioenbureau zendt binnen één week na ontvangst van de Klacht via telefoon, e-mail, brief of het contactformulier een schriftelijke ontvangstbevestiging of een ontvangstbevestiging per e-mail aan de Belanghebbende.
- 3.2 In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de Belanghebbende een reactie kan verwachten. Indien mogelijk krijgt de Belanghebbende met de ontvangstbevestiging van de Klacht tevens een reactie op de Klacht.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

- 4.1 CRH Pensioenfonds streeft ernaar om binnen twee weken na ontvangst van de Klacht, de Klacht te behandelen.
- 4.2 Indien aan de Belanghebbende aanvullende inlichtingen zijn gevraagd, wordt de termijn van behandeling verlengd met de periode totdat de aanvullende informatie is ontvangen.
- 4.3 Indien de Belanghebbende niet binnen 12 weken de opgevraagde informatie aanlevert, wordt de Klacht door ons gesloten.
- 4.4 Op Klachten die zijn ingediend per telefoon, e-mail, contactformulier of brief wordt schriftelijk of per e-mail gereageerd.
- 4.5 De reactie op de Klacht wordt door CRH Pensioenfonds gemotiveerd.

Artikel 5: Bezwaarprocedure

- 5.1 Indien de Belanghebbende het niet eens is met de reactie van CRH Pensioenfonds op de Klacht, dan kan de Belanghebbende daartegen Bezwaar maken.
- 5.2 De Belanghebbende kan een bezwaar indienen bij de Klachtencommissie van CRH Pensioenfonds. De Belanghebbende dient goed uit te leggen waarom hij / zij het niet eens is met de reactie op de Klacht.
- 5.3 Een Bezwaar kan (alleen schriftelijk) worden ingediend via:
 - a) het contactformulier op de website van CRH Pensioenfonds: <https://www.crhpensioenfonds.nl/contact>
 - b) per brief:
Klachtencommissie Stichting CRH Pensioenfonds
Postbus 51091
1007 EB Amsterdam
- 5.4 De Klachtencommissie zendt binnen één week na ontvangst van het Bezwaar een ontvangstbevestiging aan de Belanghebbende. De ontvangstbevestiging bevat een opgave van de termijn binnen welke het Bezwaar zal worden gereageerd. Dit tijdstip is niet later gelegen dan 8 weken nadat het Bezwaar door de Klachtencommissie is ontvangen.
- 5.5 De Klachtencommissie zal het Bezwaar nader onderzoeken. De Klachtencommissie kan hierbij verdere inlichtingen verlangen van de Belanghebbende en het Bestuur van CRH Pensioenfonds.
- 5.6 De Klachtencommissie brengt haar gemotiveerde oordeel over het Bezwaar schriftelijk ter kennis aan de Belanghebbende.
- 5.7 De Klachtencommissie kan de Belanghebbende verzoeken om haar of zijn Bezwaar mondeling toe te lichten. De Belanghebbende dient schriftelijk kenbaar te maken dat hij of zij gebruik wil maken van deze mogelijkheid. Daarbij kan de Belanghebbende zich op eigen kosten laten bijstaan door een raadsman.

Artikel 6: Samenstelling van de Klachtencommissie

- 6.1 Indien een Belanghebbende een Bezwaar indient conform artikel 5 zal conform een ad-hoc Klachtencommissie worden samengesteld.
- 6.2 De Klachtencommissie bestaat uit drie leden.
- 6.3 De samenstelling van de Klachtencommissie is als volgt:
 - a) Een persoon, die wordt aangewezen door het Bestuur van CRH Pensioenfonds als vertegenwoordiger van de werkgever;
 - b) Een persoon, die wordt aangewezen door het Verantwoordingsorgaan van CRH Pensioenfonds als vertegenwoordiger van de deelnemers, de gewezen deelnemers en de pensioengerechtigden

- c) Een persoon, die is aangewezen door de onder A en B genoemde persoon. Dit kan zowel een interne als een externe persoon zijn.
- 6.4 De leden van de Klachtencommissie kiezen de voorzitter uit hun midden.
- 6.5 De Klachtencommissie, die conform de bovengenoemde leden is samengesteld, zal uitsluitend het Bezwaar behandelen, zoals genoemd artikel 5. Zodra het Bezwaar is afgehandeld wordt de Klachtencommissie ontbonden.

Artikel 7: Externe rechtsgang na het doorlopen van de interne klachtenprocedure

- 7.1 Indien de Belanghebbende zich ook niet kan vinden in de uitkomst van het Bezwaar, kan de Belanghebbende zich wenden tot de GIP. In deze situatie is sprake van een Geschil.
- 7.2 De Ombudsman Pensioenen is onderdeel van de GIP. De Ombudsman Pensioenen kan bemiddelen bij het Geschil tussen de Belanghebbende en CRH Pensioenfonds. Als de Belanghebbende niet voor bemiddeling kiest, de Ombudsman Pensioenen geen ruimte voor bemiddeling ziet of als bemiddeling niet tot een oplossing van het Geschil heeft geleid, dan kan het Geschil aan de geschillencommissie van de GIP worden voorgelegd.
- 7.3 Voor het indienen van een Geschil bij de GIP moet eerst de volledige Klachtenprocedure bij CRH Pensioenfonds zijn doorlopen als omschreven in artikel 2 tot en met 5 van deze Klachtenregeling.
- 7.4 In afwijking van het voorgaande lid kan de Belanghebbende, indien het een klacht betreft die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement, 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van de klacht of 12 weken na het indienen van de Klacht, de Klacht rechtstreeks voorleggen aan de GIP.
- 7.5 De Belanghebbende kan in plaats van de GIP ook naar de burgerlijke rechter.

Artikel 8 – Inwerkingtreding en wijziging

- 8.1 Deze Klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2024 en vervangt de Klachtenregeling van 1 november 2019.
- 8.2 Het Bestuur van CRH Pensioenfonds is gerechtigd om de Klachtenregeling te wijzigen, na advies van het Verantwoordingsorgaan.
- 8.3 De Klachtenregeling is geen reglement, zoals genoemd in artikel 3 van de statuten.