

Bedrijfstakpensioenfonds Foodservice & Groothandel in Levensmiddelen

Klachtenreglement



Niet tevreden met ons pensioenfonds: wat kunt u doen

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt. Maar we beginnen met de definities van een aantal woorden die wij gebruiken. Zodat u weet waar wij het over hebben.

1. Definities: wat betekenen deze woorden

- | | |
|---------------------------|---|
| a. pensioenfonds | Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Foodservice en de Groothandel in Levensmiddelen (Bpf Foodservice); |
| b. belanghebbende | degene die een klacht mag indienen bij ons pensioenfonds; dat is de deelnemer, (oud-) deelnemer, pensioengerechtigde, werkgever of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van ons pensioenfonds; |
| c. bestuur | het Bestuur van ons Pensioenfonds; |
| d. klacht | elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder, wordt beschouwd als een klacht. |
| e. geschil | een geschil over de uitvoering van het pensioenreglement die volgens u door het pensioenfonds niet naar uw tevredenheid is opgelost en die u voorlegt aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) of de bevoegde rechter. |
| f. ombudsman | Onafhankelijke instelling waar klachten of geschillen over de uitvoering van het pensioenreglement kunnen worden aangebracht |
| g. uitvoeringsorganisatie | De organisatie die zorg draagt voor de pensioenadministratie van ons pensioenfonds. Dit wordt uitgevoerd door AZL; |

2. Hoe dient u een klacht in

Bent u niet tevreden met wat ons pensioenfonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie.



Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken via <https://www.bpffoodservice.nl/contact/>
- een e-mail sturen naar info@mail.bpffoodservice.nl
- bellen naar 088-116 2442 of
- een brief sturen naar Bpf Foodservice, Postbus 4471, 6401 CZ HEERLEN.

Bij het indienen van uw klacht is het nodig dat u aangeeft waarom u vindt dat u een klacht heeft.

U krijgt uiterlijk binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

Soms kan een klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging, maar krijgt u bericht over de afhandeling.

Ontvangt u geen reactie van de uitvoeringsorganisatie? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij ons pensioenfonds is aangesloten.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer zij deze informatie uiterlijk nodig hebben. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie ook later afgehandeld.

3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

De uitvoeringsorganisatie zorgt ervoor dat uw klacht uiterlijk binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging wordt afgehandeld.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij ons pensioenfonds is aangesloten.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie

Dan kunt dat aangeven bij het bestuur. Dit dient te gebeuren binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website <https://www.bpffoodservice.nl/contact/> of
- met een e-mail naar dagelijksbestuur@mail.bpffoodservice.nl of

- als brief naar:

Bpf Foodservice p/a AZL
T.a.v. het bestuur
Postbus 4471
6401 CZ HEERLEN

U kunt ook bellen naar 088-116 2442.

Het is nodig dat u toelicht *waarom* u niet tevreden bent.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kunnen wij zelfs al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Ontvangt u geen reactie van de bestuur? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij ons pensioenfonds is aangesloten.

5. Wat doet het bestuur

Het bestuur beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen. Het bestuur geeft uiterlijk binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen 6 weken het reactie van het bestuur.



Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij ons pensioenfonds is aangesloten.

6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur

Het bestuur laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit. Indien u niet tevreden bent met het besluit dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij ons pensioenfonds is aangesloten of
- de burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van GIP

Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
E-mail: info@gipcontact.nl
Website: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Op de website van GIP ziet u de werkwijze en het geschillenproces van GIP.

GIP kan besluiten om het geschil eerst ter bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te laten behandelen.

Als u het niet eens bent met het besluit van ons pensioenfonds na het advies van de Ombudsman of het niet bindend advies van GIP, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

7A. Neemt ons pensioenfonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over

Meestal wel. Maar soms niet. Het bestuur van ons pensioenfonds moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Ons pensioenfonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

7B. Neemt ons pensioenfonds het advies van Geschillen Instantie Pensioen over

Ons pensioenfonds is aangesloten bij Geschillen Instantie Pensioenen (GIP). GIP geeft een bindend advies als u hiervoor heeft gekozen. Ons pensioenfonds is op dat moment gebonden aan een advies van GIP. Ons pensioenfonds brengt u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen voor u van een advies van GIP.

Indien er geen bindend advies door GIP wordt gegeven, kan ons pensioenfonds dit advies overnemen. Neemt ons pensioenfonds het advies niet over, dan moet het bestuur van ons pensioenfonds daar wel een goede reden voor hebben. Ons pensioenfonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en het bestuur naar

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels
- de statuten van ons pensioenfonds en het pensioenreglement
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw klacht níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al bij Geschillen Instantie Pensioenfonds (waaronder de Ombudsman Pensioenen) , de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

9. Wie betaalt de kosten

Ons pensioenfonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

10. Wat gebeurt er verder met uw klacht

De uitvoeringsorganisatie:

- legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons pensioenfonds.

Het bestuur:

- legt alle door het bestuur ontvangen klachten vast én
- brengt het bestuur van ons pensioenfonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.

Het bestuur van ons pensioenfonds:

- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en het bestuur
 - dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van ons pensioenfonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

11. Wanneer gaat dit klachtenreglement in

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 januari 2024 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.