

Bedrijfstakpensioenfonds Foodservice Groothandel in Levensmiddelen

Klachtenreglement werkgever



Niet tevreden met ons fonds: 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. uitvoeringsorganisatie: de uitvoeringsorganisatie is de organisatie die zorgt voor de pensioenadministratie. Bij ons is dat AZL.
- b. belanghebbende: degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; 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 het pensioenfonds.
- c. bestuur: het bestuur van het pensioenfonds.
- d. klacht: elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de uitvoeringsorganisatie, wordt beschouwd als een klacht.
- e. geschil:
 - een geschil ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de uitvoeringsorganisatie.
 - een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.
- f. pensioenfonds: Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Foodservice en de Groothandel in Levensmiddelen (Bpf Foodservice).

2. U kunt een klacht bij ons indienen als:

- uw werknemers bij ons pensioen opbouwen.

Twijfelt u of u een klacht mag indienen? Bel ons dan op 088 - 116 24 35. Wij helpen u graag.

3. Hoe dient u een klacht in

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen. U kunt:

- het [contactformulier](#) op de website invullen;
- een e-mail sturen naar werkgevers@mail.bpffoodservice.nl;
- bellen naar 088 - 116 24 35 of;
- een brief sturen naar Bpf Foodservice, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

4. Welke informatie hebben wij van u nodig

Bij het indienen van uw klacht is het nodig dat u toelicht *waarom* u vindt dat u een klacht heeft en waarover u niet tevreden bent. Schrijf in uw klacht zo duidelijk mogelijk op over welke werkzaamheden of manier van uitvoering u niet tevreden bent.

Vermeld ook:

- uw voor- en achternaam;
- uw werkgevernummer;
- uw adres, e-mailadres en telefoonnummer;
- de naam van uw onderneming en uw nummer van de Kamer van Koophandel.

5. Als u uw klacht heeft ingediend

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Als het kan, geven we meteen een reactie. 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. Wij behandelen uw klacht binnen 6 weken. Soms hebben wij extra informatie van u nodig. Dit kan ervoor zorgen dat het langer duurt voordat de klacht is afgehandeld. Wij laten dit dan aan u weten.

Is uw klacht afgehandeld en bent u nog niet tevreden of het er niet mee eens? Dan kunt u uw klacht binnen 6 weken voorleggen aan het bestuur. In de reactie die u heeft gekregen, staat hoe u dit kan doen. U kunt ons ook bellen, dan helpen wij u daarbij.

Hoort u niets van ons? Dan kunt u meteen uw klacht voorleggen aan het bestuur.

Bij de behandeling van uw klacht houden wij rekening met onze statuten, het pensioenreglement en het uitvoeringsreglement, dan wel de uitvoeringsovereenkomst.



6. Wat doet de uitvoeringsorganisatie

De uitvoeringsorganisatie (AZL) beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen 6 weken 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.

7. Wat als u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoeringsorganisatie

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur. Dit doet u binnen 6 weken nadat u het antwoord van ons hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk door dat u het niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoeringsorganisatie.

Dat kan:

- via het [contactformulier](#) op de website;
- met een e-mail naar werkgevers@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 24 35.

Licht duidelijk toe *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.

8. Wat doet het bestuur

Het bestuur neemt binnen 6 weken een besluit. U krijgt hierover een brief. In deze brief legt het bestuur uit waarom dit besluit is genomen. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, dan kan dit langer duren. Wij laten u dit dan weten.

Wilt u uw klacht persoonlijk toelichten? Als u uw klacht persoonlijk wil toelichten, dan kan u dit laten weten. Dat doet u bij het indienen van uw klacht bij het bestuur. Het bestuur beslist of u wordt uitgenodigd om uw klacht toe te lichten.

9. Wat als u niet tevreden met het besluit van het bestuur

Dan noemen we dat een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan de burgerlijke rechter.

In de reactie van het bestuur laten wij u weten hoe u dit kan doen.

10. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en bestuur naar bij het nemen van een besluit

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

- de wetten en regels;
- de statuten van ons fonds, het pensioenreglement, het uitvoeringsreglement en de uitvoeringsovereenkomst;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en bestuur nemen uw klacht niet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of;
- de klacht al wordt of is behandeld door de rechter.

Als wij u klacht niet in behandeling nemen, dan laten wij dit aan u weten en leggen wij uit waarom.

11. Wie betaalt de kosten

Ons fonds 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.

12. 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.



13. Wanneer gaat deze klachtenregeling in

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