



**Bedrijfstakingpensioenfonds Foodservice &
Groothandel in Levensmiddelen**

KvK 41151419

www.bpffoodservice.nl

AZL N.V. verzorgt de administratie:

Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

T 088 - 116 2000

E info@bpffoodservice.nl

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING BEDRIJFSTAKPENSIOENFONDS FOODSERVICE & GROOTHANDEL IN LEVENSMIDDELEN

VERSIE 3.0 2021

Inhoudsopgave

Artikel 2 - Indiening	3
Artikel 3 - Afhandeling door administrateur	3
Artikel 4 - Bezwaar tegen besluiten administrateur	4
Artikel 5 - Afhandeling door het Bestuur	4
Artikel 6 - Beroep tegen Bestuursbesluiten	4
Artikel 7 - Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen	5
Artikel 8 - Werkwijze	5
Artikel 10 - Overige bepalingen	5
Artikel 11 - Inwerkingtreding	6

Artikel 1 - Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Administrateur** De uitvoeringsorganisatie die zorg draagt voor de pensioenadministratie van het Pensioenfonds. Bij het pensioenfonds wordt dit uitgevoerd door AZL;
- b. **Bestuur** Het Bestuur van het Pensioenfonds;
- b. **Pensioenfonds** Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Foodservice en de Groothandel in Levensmiddelen (Bpf Foodservice);
- c. **Geschil** Een verschil van inzicht tussen de deelnemer en het Pensioenfonds over de toepassing dan wel de interpretatie van de door het Pensioenfonds uitgevoerde pensioenreglementen;
- d. **Klacht** Een uiting van ongenoegen over de manier waarop de deelnemer behandeld of geïnformeerd is door het Pensioenfonds of de administrateur die de rechtspositie van de deelnemer niet schaadt;
- e. **Ombudsman Pensioenen** Onafhankelijke instelling waar klachten of geschillen over de uitvoering van het pensioenreglement kunnen worden aangebracht;
- f. **De deelnemer** De persoon die begunstigde is voor een nog niet ingegaan pensioen op grond van één of meer pensioenreglementen van het Pensioenfonds of een pensioengerechtigde.
- g. **De werkgever** De werkgever die aangesloten is bij het Pensioenfonds.

Voor zover hiervan in dit reglement niet wordt afgeweken, gelden de definities als vermeld in artikel 1 van de Statuten van het Pensioenfonds.

Artikel 2 - Indiening

1. Een deelnemer of werkgever richt een klacht dan wel een geschil schriftelijk aan de administrateur. Dit kan per brief of per e-mail: info@bpffoodservice.nl.
2. De administrateur verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de deelnemer of werkgever.

Artikel 3 - Afhandeling door administrateur

1. De administrateur beoordeelt namens het Pensioenfonds de klacht dan wel het geschil en deelt zijn gemotiveerde besluit, na afstemming met het Bestuurssecretariaat, binnen 10 werkdagen na ontvangst schriftelijk mee aan de deelnemer of werkgever.

2. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, deelt de administrateur dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de deelnemer of werkgever, onder vermelding van de nieuwe termijn.
3. Een klacht ten aanzien van de manier waarop de deelnemer behandeld of geïnformeerd is door medewerkers van de administrateur van het Pensioenfonds, wordt door het Bestuur beoordeeld.

Artikel 4 - Bezwaar tegen besluiten administrateur

1. De deelnemer of werkgever kan binnen acht weken na dagtekening van het besluit van de administrateur een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift indienen bij het secretariaat van het Bestuur van het Pensioenfonds, per brief:

Bpf Foodservice, p/a AZL
T.a.v. Bestuurssecretariaat
Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

of per e-mail:
info@bpffoodservice.nl

2. Het Bestuurssecretariaat verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de deelnemer of werkgever, tenzij het Bestuur het in artikel 5 lid 1 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van het Bezwaarschrift aan de deelnemer of werkgever schriftelijk kan mededelen.

Artikel 5 - Afhandeling door het Bestuur

1. Het Bestuur beoordeelt het Bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit binnen acht weken na ontvangst schriftelijk mee aan de deelnemer of werkgever. De administrateur ontvangt een afschrift van het besluit.
2. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, dan deelt het Bestuurssecretariaat dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de deelnemer of werkgever, onder vermelding van de nieuwe termijn.

Artikel 6 - Beroep tegen Bestuursbesluiten

1. Indien een deelnemer zich niet met de beslissing van het Bestuur kan verenigen, dan kan de deelnemer dit voorleggen aan ofwel de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen, ofwel de civiele rechter. De Ombudsman Pensioenen is een onafhankelijke instantie die geschillen over de uitvoering van pensioenregelingen behandelt. Het adres van de Ombudsman Pensioenen is:

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AA Den Haag
info@ombudsmanpensioenen.nl
www.ombudsmanpensioenen.nl

Aan de procedure bij de civiele rechter zijn kosten verbonden en de procedure kunt u terugvinden op rechtspraak.nl.

2. Ingeval een werkgever zich niet in het Bestuursbesluit kan vinden staat de mogelijkheid open voor het opstarten van een gerechtelijke procedure. Meer informatie over de procedure en welke rechtbank van toepassing is vindt u op www.rechtspraak.nl.

Artikel 7 - Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen

Het Bestuur volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien het Bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het Bestuurssecretariaat de deelnemer daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Artikel 8 - Werkwijze

De administrateur en het Bestuur hanteren de volgende werkwijze:

- a. Klachten en Geschillen worden beoordeeld op basis van:
 - toepasselijke wet- en regelgeving;
 - de Statuten en het toepasselijk Pensioenreglement van het Pensioenfonds;
en
 - normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;
- b. de deelnemer of werkgever wordt, indien dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de klacht dan wel het geschil, in de gelegenheid gesteld de klacht dan wel het geschil nader mondeling toe te lichten.

Artikel 10 - Overige bepalingen

1. De administrateur, het Bestuur en voorts allen die bij de behandeling van klachten en geschillen zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid, ter kennis is gekomen, tenzij zij deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken.
2. Het Bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien zij een deelnemer of werkgever in het gelijk stelt met betrekking tot zijn/haar geschil met het Pensioenfonds.
3. De administrateur en het Bestuur nemen in beginsel geen klachten of geschillen in behandeling indien de klacht of het geschil reeds eerder door hen is behandeld en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden bekend zijn, en / of dat het hen bekend is dat de klacht of het geschil reeds aanhangig is bij dan wel tot een beslissing of uitspraak van een rechter c.q. andere geschilleninstantie heeft geleid.
4. Een klacht of een geschil wordt slechts door het Bestuur in behandeling genomen nadat de administrateur het in artikel 3 genoemde besluit heeft genomen.
5. Klachten- en geschillen worden door de administrateur op kwartaalbasis geregistreerd. De administrateur rapporteert hierover aan het Bestuur in de administratieve rapportage die per kwartaal wordt opgeleverd. In het jaarverslag van het Pensioenfonds wordt verslag gedaan over de indiening en afhandeling van klachten en geschillen.

Artikel 11 - Inwerkingtreding

Aldus vastgesteld en ondertekend door het Bestuur van Bedrijfstakpensioenfonds
Foodservice & Groothandel in Levensmiddelen te Utrecht, gewijzigd per d.d. 11 maart 2021.

De heer N.J. Passchier
Werknemersvoorzitter

De heer G. Wegh,
Plaatsvervangend werkgeversvoorzitter