

Klachtenreglement

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.

1. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan kunt u een klacht indienen bij onze uitvoerder.

Weet u niet goed of u een klacht heeft? Dan kunt u ons bellen en helpen wij u daarbij.

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

- [het contactformulier](#) op de website gebruiken
- een e-mail sturen naar info@bpfl.nl
- bellen naar 088 - 116 3070 of
- een brief sturen naar Bedrijfstakpensioenfonds Levensmiddelen, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven *waarom* u vindt dat u een klacht heeft.

2. Wie mag een klacht indienen?

U mag een klacht indienen als u:

- Deelnemer bent
- Ex-partner van een (oud) deelnemer of pensioengerechtigde bent
- Oud deelnemer bent
- Pensioengerechtigd bent

U mag ook een klacht indienen als u een wettelijke vertegenwoordiger bent.

In alle andere gevallen beslist het bestuur of de klacht in behandeling wordt genomen.

3. Als u uw klacht heeft ingediend

U krijgt dan 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.

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 voorleggen aan het bestuur. In de brief 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.

4. Wat doen wij met uw klacht?

Onze uitvoerder 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 wij hebben besloten en waarom wij dat hebben besloten én
- laat u weten wat u kunt doen als u het niet eens bent met de beslissing.

5. Wat als u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoerder?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord ons hebt ontvangen.

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

- [via het contactformulier](#) op de website
- met een e-mail naar info@bpfl.nl of
- als brief naar Bedrijfstakpensioenfonds Levensmiddelen, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

U kunt ook bellen naar 088 - 116 3070.

Bij het voorleggen van uw klacht aan het bestuur moet u altijd aangeven *waarom* u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoerder.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw brief ontvangen is.

6. Wat doet het bestuur?

Het bestuur neemt binnen 6 weken een besluit. U krijgt hier een brief over. 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.

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

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- de Ombudsman Pensioenen of
- de burgerlijke rechter.

In onze brief laten wij weten hoe u dit kan doen.

8. Neemt het bestuur het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

Meestal wel. Maar soms dus niet. Het [bestuur](#) moet daar dan wel een goede reden voor hebben. U wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met een duidelijke uitleg van het bestuur.

9. Waar kijken wij naar bij het nemen van een besluit?

Wij kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

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

Wij 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 bij de Ombudsman Pensioenen, de rechter of andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

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

10. 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.

11. Wanneer gaat deze klachtenregeling in?

Deze klachten- en geschillenregeling gaat in op 1 januari 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.