

Klachten- en geschillenreglement

Versie: 1 januari 2021



Klachten- en geschillenregeling

Inhoudsopgave

Stroomschema werknemers	3
Stroomschema werkgevers	4
Klachtenregeling	5
Geschillenregeling	7
Geschillenregeling: (ex-)deelnemer, pensioengerechtigde	7
Geschillenregeling: U bent werkgever	9
Geschil type 1: In bezwaar bij het dagelijks bestuur	9
Geschil type 2: Vrijstellingsverzoeken	11
Geschil type 3: Aansluiting bij BPL Pensioen	12
Geschillenregeling	13

Inleiding

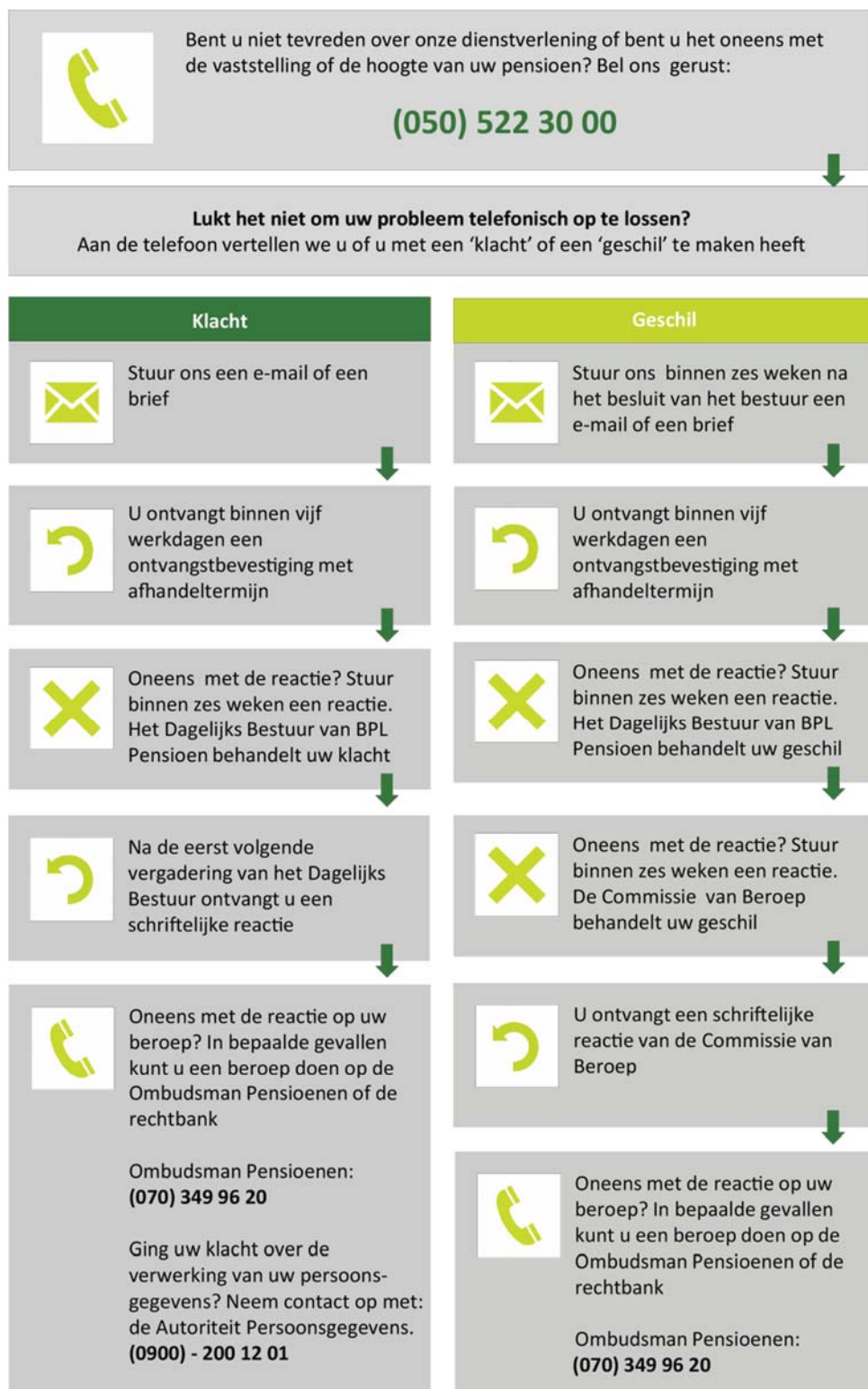
Voor wie en doel

Dit reglement is van toepassing op de deelnemer, de gewezen deelnemer, de gepensioneerde, de persoon die een aanspraak heeft bij BPL Pensioen en de werkgever. Het doel van dit reglement is dat u de mogelijkheid heeft om uw ongenoegen bij BPL Pensioen te uiten.

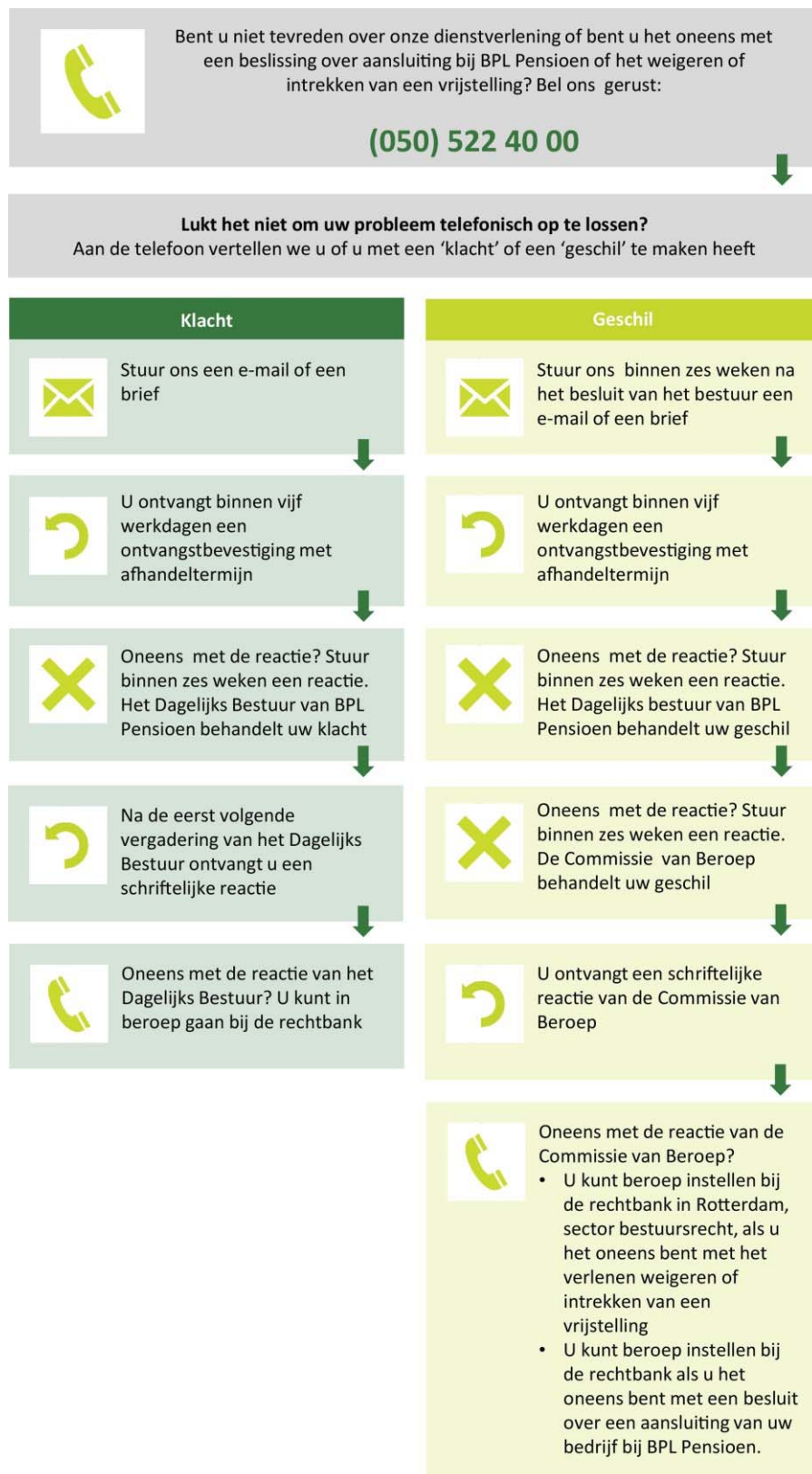
Eerste stap

Als u over uw ongenoegen met BPL Pensioen belt, dan proberen wij telefonisch met u tot een oplossing komen. Soms is het niet mogelijk om gelijk tot een oplossing te komen, of u bent niet tevreden met het antwoord dat u van ons ontvangt. Dan kunnen we te maken krijgen met een klacht of een geschil. Voor een klacht of een geschil gelden verschillende manieren van afhandelen. U hoort van ons of het in uw geval om een klacht of een geschil gaat.

Stroomschema werknemers



Stroomschema werkgevers



Klachtenregeling

Ongenoegen over de manier waarop u wordt behandeld of wordt geïnformeerd

Bent u deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of een andere persoon die een aanspraak heeft bij BPL Pensioen of bent u werkgever? En bent u het niet eens met de manier waarop u wordt behandeld of geïnformeerd? Dit kan onder andere zijn hoe u telefonisch of schriftelijk bent behandeld. Heeft u een onduidelijke brief ontvangen, heeft u te lang moeten wachten op een reactie van BPL Pensioen of bent u het niet eens met hoe uw persoonsgegevens worden verwerkt? In al van deze gevallen spreken we van een klacht.

Zo dient u uw klacht in

U heeft al met een medewerker gesproken van BPL Pensioen. Is uw ongenoegen niet opgelost in het telefoongesprek? We hebben u gezegd dat het om een klacht gaat. U kunt uw klacht per mail of per brief indienen bij:

BPL Pensioen
Onderwerp: klacht
Postbus 451
9700 AL Groningen

E-mailadres voor deelnemers: deelnemer@bplpensioen.nl

E-mailadres voor werkgevers: werkgever@bplpensioen.nl

Wij handelen uw klacht op deze manier af

1. U ontvangt van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging. Wij sturen u deze binnen vijf werkdagen na de dag waarop uw klacht is ontvangen. In de ontvangstbevestiging staat wanneer u kunt verwachten dat uw klacht is afgehandeld. Ook staat in de ontvangstbevestiging bij wie u terecht kunt als u vragen heeft. Als de klacht niet binnen de genoemde termijn kan worden afgehandeld, wordt u geïnformeerd over de vertraging. Kan uw klacht worden afgehandeld binnen vijf werkdagen? Dan krijgt u geen ontvangstbevestiging.
2. U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde om uw belangen te behartigen.
3. U kunt uw standpunt nader toelichten als dat nodig is voor een goede afhandeling van uw klacht.
4. U heeft het recht om uw klachtdossier in te zien.
5. Wij beoordelen de klacht nadat wij genoeg onderzoek hebben gedaan. En we baseren ons oordeel op feiten en stukken die u als klager kent.
6. Onze beslissing is gebaseerd op een gedegen motivering. Ons besluit gaat in op alle onderdelen van uw klacht. Wij beoordelen of de werkzaamheden waarover u klaagt zorgvuldig genoeg zijn uitgevoerd.
7. Als wij na gedegen onderzoek de ware toedracht niet met zekerheid kunnen achterhalen, kan het geven van een oordeel door BPL Pensioen achterwege blijven.
8. Wij laten u schriftelijk ons besluit weten op uw klacht.

Beroep bij het dagelijks bestuur

Bent u het niet eens met de beslissing over uw klacht? Dan kunt u in beroep gaan bij het dagelijks bestuur. In het dagelijks bestuur zitten de voorzitters van het bestuur. Dit werkt als volgt:

- U krijgt informatie over hoe u in beroep kunt gaan als u de beslissing op uw klacht hoort.
- U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail voorleggen aan het dagelijks bestuur. Dat moet binnen zes weken nadat u de beslissing op uw klacht hebt gekregen.
- In uw verzoek aan het dagelijks bestuur vermeldt u waarom u vindt dat er een andere beslissing moet komen op uw klacht.
- Het dagelijks bestuur beoordeelt de klacht in de eerstvolgende vergadering.
- Het dagelijks bestuur beoordeelt de vraag of de beslissing op uw klacht redelijk is.

Wij informeren u schriftelijk over het besluit van het dagelijks bestuur. Het adres van het dagelijks bestuur:

BPL Pensioen
Ter attentie van het dagelijks bestuur
Postbus 451
9700 AL Groningen

E-mailadres voor deelnemers: deelnemer@bplpensioen.nl

E-mailadres voor werkgevers: werkgever@bplpensioen.nl

Ombudsman Pensioenen

Bevestigt het dagelijks bestuur onze beslissing? Dan kunt u als u deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die een aanspraak heeft bij BPL Pensioen, in bepaalde gevallen een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen. Als u deze mogelijkheid heeft, vertellen wij u hierover op het moment dat wij het besluit van het dagelijks bestuur aan u meedelen.

Overigens beoordeelt de Ombudsman zelf ook of zij een klacht in behandeling kunnen nemen.

Als werkgever kunt u zich niet wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Wel kunt u zich altijd tot de rechter wenden.

Het telefoonnummer van de Ombudsman Pensioenen is 070 - 3 499 620. Zij adviseren om eerst telefonisch contact met hen op te nemen.

Autoriteit Persoonsgegevens

Gaat uw klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens en bent u het niet eens met het besluit van het dagelijks bestuur over uw klacht. Dan kunt u in bezwaar bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag

Geschillenregeling

Deze geschillenregeling geldt zowel voor u als werkgever, als deelnemer, als gewezen deelnemer, als gepensioneerde, als andere persoon die een aanspraak heeft bij BPL Pensioen. De aard van het geschil hangt af van de groep waartoe u behoort. Daarom geven wij hieronder een uitleg per groep.

Geschillenregeling: (ex-)deelnemer, pensioengerechtigde

U bent deelnemer, deelnemer, gepensioneerde, of een andere persoon die een aanspraak heeft bij BPL Pensioen. Het kan zijn dat u het oneens bent met de vaststelling van uw pensioenrechten en aanspraken. Het mag daarbij niet gaan over een algemeen bestuursbesluit (bijvoorbeeld een reglementswijziging of een korting). Hierover kunt u binnen zes weken een brief of e-mail sturen naar BPL Pensioen. Wij bekijken het door ons genomen besluit of vaststelling van uw pensioenrechten of aanspraken opnieuw.

U kunt uw brief sturen naar:
BPL Pensioen
Postbus 451
9700 AL Groningen

U kunt uw e-mail sturen naar:
E-mailadres voor deelnemers: deelnemer@bplpensioen.nl
E-mailadres voor werkgevers: werkgever@bplpensioen.nl

U ontvangt van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging. Wij sturen u deze binnen vijf werkdagen na de dag waarop uw brief is ontvangen. In de ontvangstbevestiging staat wanneer u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

In bezwaar bij het dagelijks bestuur

Het kan zijn dat u het oneens bent met onze inhoudelijke reactie op uw brief over de vaststelling van uw pensioenrechten en aanspraken. Het mag daarbij niet gaan over een algemeen bestuursbesluit (bijvoorbeeld een reglementswijziging of een korting). U kunt dit geschil dan voorleggen aan het dagelijks bestuur. In het dagelijks bestuur zitten de voorzitters van het bestuur. De regels hiervoor zijn:

- U legt dit geschil schriftelijk of per e-mail voor binnen zes weken nadat u van ons een inhoudelijke reactie ontving.
- U motiveert waarom u het geschil voorlegt.
- Het dagelijks bestuur beoordeelt het geschil en komt met het besluit in de eerstvolgende vergadering van het dagelijks bestuur. Daarna hoort u het besluit van het dagelijks bestuur.

U wordt schriftelijk over het besluit geïnformeerd. Het dagelijks bestuur geeft daarbij ook de redenen van het besluit aan.

Het adres van het dagelijks bestuur is:

BPL Pensioen
Ter attentie van het dagelijks bestuur
Postbus 451
9700 AL Groningen

E-mailadres voor deelnemers: deelnemer@bplpensioen.nl

E-mailadres voor werkgevers: werkgever@bplpensioen.nl

In beroep bij de Commissie van Beroep

Bent u het niet eens met de beslissing van het dagelijks bestuur? Dan kunt u in beroep bij de Commissie van Beroep van BPL Pensioen. De Commissie van Beroep is een onafhankelijke instantie. Stuur uw beroepschrift schriftelijk of per e-mail binnen zes weken nadat u het besluit van het dagelijks bestuur heeft ontvangen naar de Commissie van Beroep.

Het adres van de Commissie van Beroep is:

BPL Pensioen
T.a.v. de Commissie van Beroep
Postbus 451
9700 AL Groningen
commissievanberoep.bplpensioen@actor.nl

Vermeld in uw beroepschrift altijd:

- uw naam en adres;
- een omschrijving van de beslissing waarover het geschil gaat. Stuur ook een kopie van de beslissing van het dagelijks bestuur mee;
- de redenen waarom u het niet eens bent met het dagelijks bestuur;
- datum en ondertekening.

Stuur eventueel relevante schriftelijke stukken mee. In het reglement van de Commissie van Beroep kunt u lezen hoe de Commissie van Beroep werkt.

Beroepschrift opgestuurd. En dan?

U krijgt schriftelijk bericht over de beslissing van de Commissie van Beroep.

Niet eens met de beslissing?

Bent u het niet eens met de beslissing van de Commissie van Beroep? U kunt een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen.

Ombudsman Pensioenen

Bevestigt de Commissie van Beroep de beslissing van het dagelijks bestuur? Dan kunt u als u deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die een aanspraak heeft bij BPL Pensioen, een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen. Wij vertellen u over die mogelijkheid als wij het besluit van de Commissie van Beroep aan u meedelen.

Het telefoonnummer van de Ombudsman Pensioenen is 070 - 3 499 620. Zij adviseren om eerst telefonisch contact met hen op te nemen.

Daarnaast kunt u zich altijd tot de rechter wenden. U kunt tegen het besluit op uw beroep (bij de Commissie van Beroep of de Ombudsman Pensioenen) bij de rechtbank te Rotterdam, sector bestuursrecht, een beroepschrift indienen.

Geschillenregeling: U bent werkgever

Als werkgever kunt u voor drie typen geschillen een bezwaar indienen. Deze zijn:

1. een geschil over de uitleg van het uitvoeringsreglement of de statuten waarvan u denkt te worden geschaad in uw rechten;
2. een geschil over een bestuursbesluit over het verlenen, weigeren of intrekken van vrijstelling;
3. een geschil over aansluiting bij BPL Pensioen.

Afhankelijk van het type geschil geldt een bepaalde routing. In alle drie de gevallen geldt dat u met een brief of e-mail kan reageren als u het niet eens bent met ons. Hierover kunt u binnen zes weken een brief of e-mail sturen naar BPL Pensioen. Wij bekijken het door ons genomen besluit opnieuw.

U kunt uw brief sturen naar:

BPL Pensioen
Postbus 451
9700 AL Groningen

U kunt uw e-mail sturen naar:

E-mailadres voor deelnemers: deelnemer@bplpensioen.nl

E-mailadres voor werkgevers: werkgever@bplpensioen.nl

U ontvangt van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging. Wij sturen u deze binnen vijf werkdagen na de dag waarop uw brief of e-mail is ontvangen. In de ontvangstbevestiging staat wanneer u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

Geschil type 1: In bezwaar bij het dagelijks bestuur

Als u het niet eens bent met onze reactie op uw brief over een besluit van BPL Pensioen waarvan u door de uitleg van het uitvoeringsreglement of statuten denkt te worden geschaad in uw rechten, kunt u bezwaar indienen bij het dagelijks bestuur. Een voorbeeld is een geschil over de grondslag waarover premie wordt geheven. Het gaat niet over een algemeen bestuursbesluit

(bijvoorbeeld een verhoging van de premie). U kunt dit geschil dan voorleggen aan het dagelijks bestuur. In het dagelijks bestuur zitten de voorzitters van het bestuur. De regels hiervoor zijn:

- U legt dit geschil schriftelijk of per e-mail voor binnen zes weken nadat u bent geïnformeerd over het besluit van het bestuur.
- U motiveert waarom u het geschil voorlegt.
- Het dagelijks bestuur beoordeelt het geschil en komt met het besluit in de eerstvolgende vergadering van het dagelijks bestuur. Daarna hoort u het besluit van het dagelijks bestuur.

U wordt schriftelijk over het besluit geïnformeerd. Het dagelijks bestuur geeft daarbij ook de redenen van het besluit aan.

Het adres van het dagelijks Bestuur is:

BPL Pensioen
Ter attentie van het dagelijks bestuur
Postbus 451
9700 AL Groningen

E-mailadres voor deelnemers: deelnemer@bplpensioen.nl

E-mailadres voor werkgevers: werkgever@bplpensioen.nl

In beroep bij de Commissie van Beroep

Bent u het niet eens met de beslissing van het dagelijks bestuur? Dan kunt u in beroep bij de Commissie van Beroep van BPL Pensioen. De Commissie van Beroep is een onafhankelijke instantie. Stuur uw beroepschrift schriftelijk of per e-mail binnen zes weken nadat u het besluit van het dagelijks bestuur heeft ontvangen naar de Commissie van Beroep.

Het adres van de Commissie van

Beroep is: BPL Pensioen
T.a.v. de Commissie van
Beroep Postbus 451
9700 AL Groningen

commissievanberoep.bplpensioen@actor.nl

Vermeld in uw beroepschrift altijd:

- uw naam en adres;
- een omschrijving van de beslissing waarover het geschil gaat. Stuur ook een kopie van de beslissing van het dagelijks bestuur mee;
- de redenen waarom u het niet eens bent met het dagelijks bestuur;
- datum en ondertekening.

Stuur eventueel relevante schriftelijke stukken mee. In het reglement van de Commissie van Beroep kunt u lezen hoe de Commissie van Beroep werkt.

Beroepschrift opgestuurd. En dan?

U krijgt schriftelijk bericht over de beslissing van de Commissie van Beroep.

Niet eens met de beslissing?

Bent u het niet eens met de beslissing van de Commissie van Beroep? Dan kunt u daartegen in beroep gaan bij de rechtbank. En als u het niet eens bent met de beslissing van de rechtbank kunt u vervolgens in hoger beroep bij het gerechtshof en zelfs doorprocederen tot de Hoge Raad.

Geschil type 2: Vrijstellingsverzoeken

Als het niet eens bent met onze reactie op uw brief of e-mail over het verlenen, weigeren of intrekken van vrijstelling. Bent u het niet eens met een bestuursbesluit over het verlenen, het weigeren of intrekken van vrijstelling? Dan kunt u bezwaar maken bij het dagelijks bestuur tegen dat besluit. Dat gaat als volgt:

- U dient uw bezwaarschrift in binnen zes weken nadat het besluit bekend is gemaakt.
- U ondertekent het bezwaarschrift.
- In het bezwaarschrift staan: uw naam en adres, de datum, een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en waarom u het er niet mee eens bent.
- Het dagelijks bestuur beoordeelt het geschil en komt met het besluit in de eerstvolgende vergadering van het dagelijks bestuur. Daarna hoort u het besluit van het dagelijks bestuur.

U wordt schriftelijk over het besluit geïnformeerd. Het dagelijks bestuur geeft daarbij ook de redenen van het besluit aan.

Het adres van het dagelijks bestuur:

BPL Pensioen
Ter attentie van het dagelijks
bestuur Postbus 451
9700 AL Groningen

E-mailadres voor deelnemers:

deelnemer@bplpensioen.nl

E-mailadres voor werkgevers:

werkgever@bplpensioen.nl

In beroep bij de rechtbank

Bent u het niet eens met een besluit van het dagelijks bestuur op uw bezwaarschrift? Dan kunt u daartegen in beroep gaan bij de rechtbank in Rotterdam, sector bestuursrecht. Dit gaat als volgt:

- u dient dit beroepschrift in binnen zes weken nadat u bent geïnformeerd over het besluit van het dagelijks bestuur;
- u ondertekent het beroepschrift;
- in het beroepschrift staan: uw naam en adres, de datum, een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en waarom u het er niet mee eens bent. Voeg ook een kopie toe van de brief waarin het besluit aan u is meegedeeld.

Het adres van de rechtbank:

Rechtbank Rotterdam,
Bestuursrecht, o.v.v. soort
zaak Postbus 50951
3007 BM Rotterdam

Bent u het niet eens met de uitspraak van de Rechtbank Rotterdam? Dan kunt u in hoger beroep bij het College van Beroep voor het Bedrijfsleven.

Geschil type 3: Aansluiting bij BPL Pensioen

Heeft u als werkgever bezwaar tegen een bestuursbesluit over aansluiting van uw bedrijf bij BPL Pensioen en u bent het niet eens met de reactie die wij op uw brief hebben gegeven? Dan kunt u bij het dagelijks bestuur een bezwaarschrift indienen. Dit werkt als volgt:

- U dient uw bezwaarschrift schriftelijk of per e-mail in binnen zes weken nadat het bestuursbesluit bekend is gemaakt.
- U ondertekent het bezwaarschrift.
- In het bezwaarschrift staan: uw naam en adres, de datum, een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en waarom u het er niet mee eens bent. Voeg ook een kopie toe van de brief waarin het besluit aan u is meegedeeld.

Het adres van het dagelijks bestuur:

BPL Pensioen
Ter attentie van het dagelijks bestuur
Postbus 451
9700 AL Groningen

E-mailadres voor deelnemers: deelnemer@bplpensioen.nl

E-mailadres voor werkgevers: werkgever@bplpensioen.nl

Bent u het niet eens met een besluit van het dagelijks bestuur op uw bezwaarschrift? Dan kunt u daartegen in beroep gaan bij de rechtbank. En als u het niets eens bent met de beslissing van de rechtbank kunt u vervolgens in hoger beroep bij het gerechtshof en zelfs doorprocederen tot de Hoge Raad.



Geschillenregeling

Geschillen over incasso vallen niet onder dit reglement maar onder het uitvoeringsreglement van BPL Pensioen.