



Klachtenregeling

Stichting BPL Pensioen

Januari 2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Dien een klacht in, dit zijn de stappen	3
3	Klachtenregeling	4
	3.1 Ontevredenheid over de manier waarop u wordt behandeld of wordt geïnformeerd	4
	3.2 We nemen elke uiting van ongenoegen serieus	4
	3.3 Wij handelen uw klacht op deze manier af	5
	3.4 Bezwaar bij Dagelijks Bestuur	6
	3.5 Uw geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen	7
4	Klachtenregeling werkgever	8
	4.1 Klacht type 1: In bezwaar bij het Dagelijks Bestuur	9
	4.2 Klacht type 2: Vrijstellingsverzoeken	10



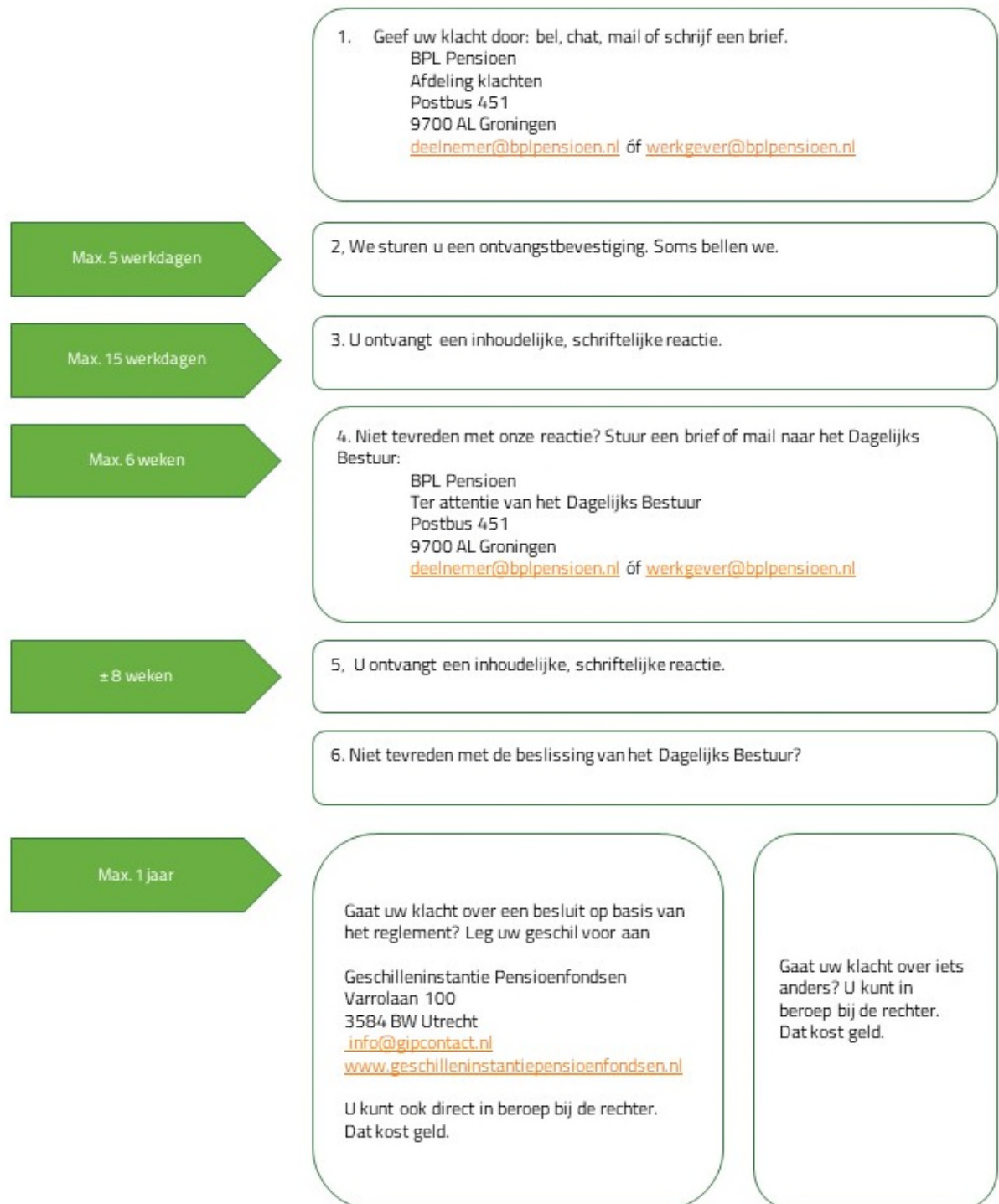
1 Inleiding

Voor wie en doel

Dit reglement is van toepassing op de deelnemer, de gewezen deelnemer, de pensioengerechtigde, 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 ontevredenheid bij BPL Pensioen te uiten.

Als u over uw ontevredenheid met BPL Pensioen belt, dan proberen wij telefonisch met u tot een oplossing komen. Soms is het niet mogelijk om direct tot een oplossing te komen, of u bent niet tevreden met het antwoord dat u van ons ontvangt. In dit reglement leest u welke mogelijkheden u dan heeft.

2 Dien een klacht in, dit zijn de stappen





3 Klachtenregeling

3.1 Ontevredenheid 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 een beslissing die genomen is op basis van het pensioenreglement? Of bent u het niet eens met de manier waarop u wordt behandeld of geïnformeerd? Bijvoorbeeld over 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? U kunt bijvoorbeeld ook denken aan de vaststelling of toekenning van uw pensioenrechten en -aanspraken. In al van deze gevallen van ontevredenheid spreken we van een klacht.

3.2 We nemen elke uiting van ongenoegen serieus

We horen het graag als u ontevreden over ons bent. Op basis daarvan kunnen we onze dienstverlening verbeteren. U kunt ons op verschillende manieren bereiken: bellen, een e-mail of brief sturen, via chat bereiken of tijdens een persoonlijk (video)gesprek.

Vermeld altijd:

- de reden van uw klacht, inclusief toelichting
- uw adres
- uw telefoonnummer

Het helpt als u ook uw pensioen- of werkgeversnummer vermeldt en uw e-mailadres.

Contactgegevens

Voor (oud-)werknemers en pensioengerechtigden¹:

- Telefoonnummer: 050 522 30 00
- E-mail: deelnemer@bplpensioen.nl

Voor werkgevers:

- Telefoonnummer voor werkgevers: 050 522 40 00
- E-mail: werkgever@bplpensioen.nl

Chat via onze [website](#) of stuur een brief naar:

BPL Pensioen
Afdeling Klachten
Postbus 451
9700 AL Groningen

3.3 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, in de meeste gevallen maximaal 15 werkdagen. 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. Wij laten u, binnen 15 werkdagen, schriftelijk ons besluit weten op uw klacht.

3.4 Bezwaar bij Dagelijks Bestuur

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost? U kunt dan bezwaar aantekenen bij het Dagelijks Bestuur. Het Dagelijks Bestuur bestaat uit de voorzitters van het bestuur. U kunt ook direct in beroep gaan bij de rechter. Hier zijn kosten aan verbonden.

Het indienen van bezwaar bij het Dagelijks Bestuur werkt als volgt:

- U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail voorleggen aan het Dagelijks Bestuur. Dat doet u binnen zes weken na dagtekening van de beslissing.
- 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. Anders dan de naam doet vermoeden, vergadert het Dagelijks Bestuur ongeveer één keer per maand. Het kan dus zijn dat een reactie iets langer op zich laat wachten. Meestal duurt dat maximaal 8 weken. Als het langer duurt informeren we u daarover.
- Het Dagelijks Bestuur beoordeelt de vraag of de beslissing op uw klacht redelijk is.

Wij informeren u in de meeste gevallen binnen acht weken, schriftelijk over het besluit van het Dagelijks Bestuur. Stuur uw brief naar:

BPL Pensioen
Ter attentie van het Dagelijks Bestuur
Postbus 451
9700 AL Groningen

Of mail naar:

- E-mailadres voor deelnemers¹: deelnemer@bplpensioen.nl
- E-mailadres voor werkgevers: werkgever@bplpensioen.nl

Bent u het niet eens met de beslissing van het Dagelijks Bestuur?

Er zijn twee mogelijkheden:

- U kunt uw geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds. Op de volgende pagina leest u wat wij verstaan onder een geschil.
- U kunt ook rechtstreeks naar de rechter. Hier zijn kosten aan verbonden.

¹ Onder deelnemer verstaan wij: deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die een aanspraak heeft bij BPL Pensioen.

3.5 Uw geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen

U kunt een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Er is sprake van een geschil in de volgende twee gevallen:

1. U heeft bezwaar aangetekend bij het Dagelijks Bestuur over de uitvoering van het pensioenreglement en u bent het niet eens met de beslissing van het Dagelijks Bestuur op uw bezwaar, of
2. Er zijn twaalf weken (of tien weken na de ontvangstbevestiging) verstreken, nadat u een klacht heeft ingediend over de uitvoering van het pensioenreglement. Deze termijn wordt verlengd met de tijd die u nodig heeft om eventuele vragen van ons te beantwoorden of informatie aan te leveren.

Voldoet uw geschil aan de voorwaarden, dan kunt u uw geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen:

Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht

Op www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl leest u hoe u uw geschil kunt voorleggen of neem contact op via 085 049 20 30 en info@gipcontact.nl

Autoriteit Persoonsgegevens

Gaat uw geschil over de verwerking van uw persoonsgegevens? Bijvoorbeeld omdat BPL Pensioen niet voldoet aan uw verzoek tot inzage, correctie, beperking, verwijdering of overdracht van uw persoonsgegevens. En bent u het niet eens met het besluit van het Dagelijks Bestuur?

Dan kunt u in bezwaar bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Meer informatie vindt u op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Rechter

U kunt rechtstreeks in beroep gaan bij de rechter. Of u kunt naar de rechter als u het niet eens met de beslissing van het Dagelijks Bestuur op uw bezwaar. Hier zijn kosten aan verbonden.



4 Klachtenregeling werkgever

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

1. een klacht over de uitleg van het uitvoeringsreglement of de statuten, waarvan u denkt te worden geschaad in uw rechten. Of een klacht over de manier waarop u wordt behandeld of geïnformeerd (hierna: klacht type 1);
2. een klacht over een bestuursbesluit over het verlenen, weigeren of intrekken van vrijstelling (hierna: klacht type 2);
3. een klacht over aansluiting bij BPL Pensioen (hierna: klacht type 3).

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

Afhankelijk van het type klacht 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: 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.

4.1 Klacht 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 klacht over de grondslag waarover premie wordt geheven. Het gaat niet over een algemeen bestuursbesluit (bijvoorbeeld een verhoging van de premie). Of een klacht over de manier waarop u wordt behandeld of geïnformeerd. U kunt deze klacht dan voorleggen aan het Dagelijks Bestuur. In het Dagelijks Bestuur zitten de voorzitters van het bestuur. De regels hiervoor zijn:

- U legt deze klacht schriftelijk of per e-mail voor binnen zes weken nadat u bent geïnformeerd over het besluit van het bestuur.
- U motiveert waarom u de klacht voorlegt.
- Het Dagelijks Bestuur beoordeelt de klacht en komt met het besluit in de eerstvolgende vergadering van het Dagelijks Bestuur. Daarna hoort u het besluit van het Dagelijks Bestuur.
- Anders dan de naam doet vermoeden, vergadert het Dagelijks Bestuur ongeveer één keer per maand. Het kan dus zijn dat een reactie iets langer op zich laat wachten. Meestal duurt dat maximaal 8 weken. Als het langer duurt informeren we u daarover.

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

U kunt uw e-mail sturen naar: werkgever@bplpensioen.nl

Bent u het niet eens met de beslissing van het Dagelijks Bestuur?

En u wilt dat dit wordt opgelost. In dat geval kunt u in beroep bij de rechter.

4.2 Klacht 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 de klacht 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

U kunt uw e-mail sturen naar: werkgever@bplpensioen.nl

In beroep bij de rechtbank

Bent u het niet eens met een besluit van het Dagelijks Bestuur op uw bezwaarschrift? Er is dan sprake van een geschil. 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

4.3 Klacht 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

U kunt uw e-mail sturen naar: werkgever@bplpensioen.nl

Bent u het niet eens met een besluit van het Dagelijks Bestuur op uw bezwaarschrift? Dan spreken wij van een geschil. In dat geval kunt u in beroep bij de rechter.