



Klachtenreglement

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Groothandel in Vlakglas, de Groothandel in Verf, het Glasbewerkings- en het Glazeniersbedrijf (BPFV)

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 zijn 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 organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds;
b. belanghebbende	degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, (oud-)deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds;
c. klacht	iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds;

2. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij onze uitvoeringsorganisatie AZL. Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken www.bpfv.nl
- een e-mail sturen naar Bpf-vlakglas@azl.eu
- bellen naar 088-116 24 07 of
- een brief sturen naar BPFV, Postbus 4471, 6401 CZ HEERLEN.

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

Wat gebeurt er met uw klacht?

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

Hebben we meer tijd nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan informeren we u over de reden hiervoor en geven we aan wanneer we verwachten uw klacht te kunnen beantwoorden.

Hebben we extra informatie van u nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan nemen we hierover contact met u op.



U kunt vanaf 6 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie¹. Hebt u geen ontvangstbevestiging ontvangen? Dan kunt u uw klacht 8 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan de geschilleninstantie.

¹ Dit moet nog nader worden uitgewerkt in de WTP.

3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

De uitvoeringsorganisatie 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 is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Als de uitvoeringsorganisatie niet binnen 8 weken reageert kunt u uw klacht voorleggen aan de geschilleninstantie.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?

Dan kunt dat aangeven bij de klachtencommissie. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

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

- via het contactformulier op de website www.bpfv.nl of
- met een e-mail naar Bpf-vlakglas@azl.eu of
- als brief naar BPFV, Postbus 4471, 6401 CZ HEERLEN.

U kunt ook bellen naar 088-116 24 07.

U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent.



U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur, die als klachtencommissie optreedt, 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.

De klachtencommissie beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen.

5. Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie geeft binnen 12 weken schriftelijk en gemotiveerd haar reactie op uw klacht. Als de commissie onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen 14 weken de reactie van de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

De klachtencommissie laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie.

6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?

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

- de Ombudsman Pensioenen
- de geschilleninstantie waarbij ons fonds is aangesloten¹ of
- de burgerlijke rechter

¹ Dit moet nog nader worden uitgewerkt in de WTP.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen.

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN DEN HAAG
info@ombudsmanpensioenen.nl
tel: 0703499620
www.ombudsmanpensioenen.nl

Als u het niet eens bent met het besluit van ons fonds na het advies van de Ombudsman of het oordeel van de geschilleninstantie, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

7. Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

Meestal wel. Maar soms dus niet. Het bestuur van ons fonds moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en klachtencommissie naar?

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie 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.



De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie 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 een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

9. 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? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

10. 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 fonds.

De klachtencommissie:

- legt alle door de klachtencommissie ontvangen klachten vast én
- brengt het bestuur van ons fonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.

Het bestuur van ons fonds:

- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie
 - dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

11. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 juli 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 juli 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.