



Klachtenprocedure
Stichting De Samenwerking Pensioenfonds voor het Slagersbedrijf

Titel : Klachtenprocedure Pensioenfonds Slagers 2024
Datum : 25 januari 2024
Referentie : 2312-0413 v2.1 - Vertrouwelijk
Project : 2023-0239 Pensioenfonds Slagers Fondsdocumenten 2023

1. Inleiding

Deze procedure beschrijft de interne klachtenprocedure van Stichting De Samenwerking Pensioenfonds voor het Slagersbedrijf (hierna BPS). Deze procedure heeft tot doel te borgen dat degene met een klacht voldoende gehoor krijgt en kan rekenen op adequate klachtenafhandeling.

Deze procedure is van toepassing op de deelnemer, de gewezen deelnemer, de pensioengerechtigde, de persoon die een aanspraak heeft bij BPS en de werkgever.

Als u contact opneemt met BPL Pensioen over uw ontevredenheid, dan proberen wij telefonisch met u tot een oplossing komen. Soms is het echter niet mogelijk om direct tot een oplossing te komen, of u bent het niet eens met het antwoord dat u van ons krijgt.

In deze procedure leest u welke mogelijkheden u dan heeft.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid aan BPS door de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, aanspraakgerechtigde of werkgever.

Bent u het bijvoorbeeld 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 geïnformeerd? Heeft u een onduidelijke brief ontvangen? Of heeft u te lang moeten wachten op een reactie van BPS? Bent u het niet eens met hoe uw persoonsgegevens worden verwerkt? In al deze gevallen spreken wij van een klacht.

3. Het indienen van een klacht.

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

Vermeld altijd:

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

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

Contactgegevens

Voor deelnemers en pensioen- en aanspraakgerechtigden:

- Telefoonnummer: 088-1198020
- E-mail: <https://www.pensioenslagers.nl/werknemers/contact>

Voor werkgevers:

- Telefoonnummer voor werkgevers: 088-1198020
- E-mail: <https://www.pensioenslagers.nl/werkgevers/contact/>

Je kunt ook het contactformulier op de website gebruiken of een brief sturen naar:

Stichting De Samenwerking Pensioenfonds voor het Slagersbedrijf
Afdeling Klachten
Appel Pensioenuitvoering
Postbus 1044
2280 CA Rijswijk ZH

4. De behandeling van de klacht

De klacht wordt in eerste instantie behandeld door daartoe aangewezen medewerkers van de pensioenadministratie. Zij streven er naar uw klacht binnen vijf werkdagen af te handelen.

Titel : Klachtenprocedure Pensioenfonds Slagers 2024
Datum : 25 januari 2024
Referentie : 2312-0413 v2.1 - Vertrouwelijk
Project : 2023-0239 Pensioenfonds Slagers Fondsdocumenten 2023

Indien een klacht niet direct kan worden afgehandeld, wordt de ontvangst van de klacht bevestigd. U ontvangt dan 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, dit is doorgaans binnen twee weken. Ook staat in de ontvangstbevestiging bij wie u terecht kunt als u vragen heeft.

Als blijkt dat wij meer informatie van u nodig hebben om uw klacht af te kunnen handelen, laten wij dat aan u weten. Ook wat dat eventueel betekent voor de aangegeven reactietermijn.

Verder zijn de volgende punten van belang:

- U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde om uw belangen te behartigen.
- U kunt uw standpunt nader toelichten als dat nodig is voor een goede afhandeling van uw klacht.
- U heeft het recht om uw klachtdossier in te zien.
- Wij beoordelen de klacht nadat wij genoeg onderzoek hebben gedaan.
- Onze reactie is schriftelijk en bevat altijd een gedegen motivering. Ons besluit gaat in op alle onderdelen van uw klacht.

5. Bezwaar indienen

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. 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 nadat u van ons een reactie op uw klacht heeft gehad. Hiervoor geldt als uitgangspunt de dagtekening van de brief met onze beslissing op uw klacht.

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. Wij streven ernaar uw bezwaar binnen acht weken te behandelen. Als het langer duurt informeren we u daarover.

Het Dagelijks Bestuur beoordeelt uw bezwaar en onderzoekt of de beslissing op uw klacht zorgvuldig is genomen en inhoudelijk klopt.

Wij informeren u schriftelijk, doorgaans binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar, over het besluit van het Dagelijks Bestuur.

Stuur uw brief naar:

Stichting De Samenwerking Pensioenfonds voor het Slagersbedrijf
Ter attentie van het Dagelijks Bestuur
Appel Pensioenuitvoering
Postbus 1044
2280 CA Rijswijk ZH

Of mail naar:

- E-mailadres voor deelnemers : <https://www.pensioenslagers.nl/werknemers/contact>
- E-mailadres voor werkgevers: <https://www.pensioenslagers.nl/werkgevers/contact/>

6. In beroep

Bent u het niet eens met de beslissing van het Dagelijks Bestuur? Dan is het mogelijk om instanties die los staan van BPS naar uw klacht te laten kijken. Uw klacht noemen we in deze fase van de klachtenprocedure een geschil. En u gaat *in beroep* tegen het besluit van het Dagelijks Bestuur.

U heeft de volgende mogelijkheden:

1. Gaat uw geschil over de uitvoering van het pensioenreglement dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP).

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen is een onafhankelijke instantie. Hier maken de Ombudsman Pensioenen en de Geschillencommissie onderdeel vanuit. De Geschilleninstantie Pensioenfondsen beoordeelt of uw geschil eerst voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen in aanmerking komt of rechtstreeks door de Geschillencommissie wordt behandeld.

U kunt alleen een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen:

- als het Dagelijks Bestuur een beslissing op uw bezwaar heeft genomen; of
- wanneer wij uw klacht niet tijdig hebben afgehandeld. Daarvoor geldt een termijn van twaalf weken nadat u een klacht heeft ingediend, of tien weken na de ontvangstbevestiging. Deze termijn wordt verlengd met de tijd die u nodig heeft om eventuele vragen van ons te beantwoorden of informatie aan te leveren

Stuur uw beroepschrift naar
Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
E-mail: info@gipcontact.nl

Op www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl leest u hoe u uw geschil kunt voorleggen.

2. U kunt altijd tegen het besluit op uw bezwaar van het Dagelijks Bestuur in beroep gaan bij de burgerlijke rechter. Het maakt daarvoor niet uit wat het onderwerp van uw klacht is.

7. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze procedure niet voorziet, beslist het Dagelijks Bestuur.

Deze procedure wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur. Dit reglement is in werking getreden op 8 december 2023