



Interne klachtenprocedure

Ingangsdatum - 16 februari 2006, laatstelijk gewijzigd – 29 juni 2023

Inhoud

Hebt u een klacht?	3
Wie kan een klacht indienen?	3
Wanneer kunt u een klacht indienen?	3
Wanneer kunt u een bezwaar indienen?	3
Hoe werkt de procedure ?	4
Hoeveel kost de procedure?	4
En als we het niet eens kunnen worden?	5
Bepalingen klachtenprocedure	6
Artikel 1 Begripsomschrijving	6
Artikel 2 Gerechtelijke procedures	6
Artikel 3 Kosten	6
Meer informatie / contact	7



Hebt u een klacht?

Uw pensioenregeling wordt met de grootst mogelijke zorg uitgevoerd. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop dit gebeurt of over de wijze waarop u bent behandeld. In die situaties kunt u een klacht indienen bij uw pensioenfonds.

Deze brochure is bestemd voor deelnemers, voormalige deelnemers en uitkeringsgerechtigden van Stichting Beroepspensioenfonds Loodsen (het pensioenfonds). In deze brochure leggen wij de klachtenprocedure uit.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen:

- als u deelnemer bent aan de pensioenregeling van het pensioenfonds, of;
- als u in het verleden pensioen hebt opgebouwd bij het pensioenfonds, uit dienst bent en als dit pensioen nog niet is ingegaan, of;
- als u een ouderdomspensioen, arbeidsongeschiktheidspensioen, partnerpensioen of wezenpensioen van het pensioenfonds ontvangt, of;
- als u geen pensioen van het pensioenfonds ontvangt of gaat ontvangen, maar daar wel recht op denkt te hebben.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u van mening bent dat het pensioenfonds u op onjuiste wijze heeft behandeld of als u ontevreden bent over de dienstverlening van het pensioenfonds.

Waar kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen via de volgende kanalen:

- Telefonisch bij Blue Sky Group via 020-4266390
- Via e-mail naar bpl@blueskygroup.nl
- Via het contactformulier op de website www.bploodsen.nl
- Schriftelijk via Postbus 123,1180 AC Amstelveen

Wanneer kunt u een bezwaar indienen?

U kunt een bezwaar indienen, als u een klacht hebt ingediend en het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht door Blue Sky Group.

Waar kunt u een bezwaar indienen?

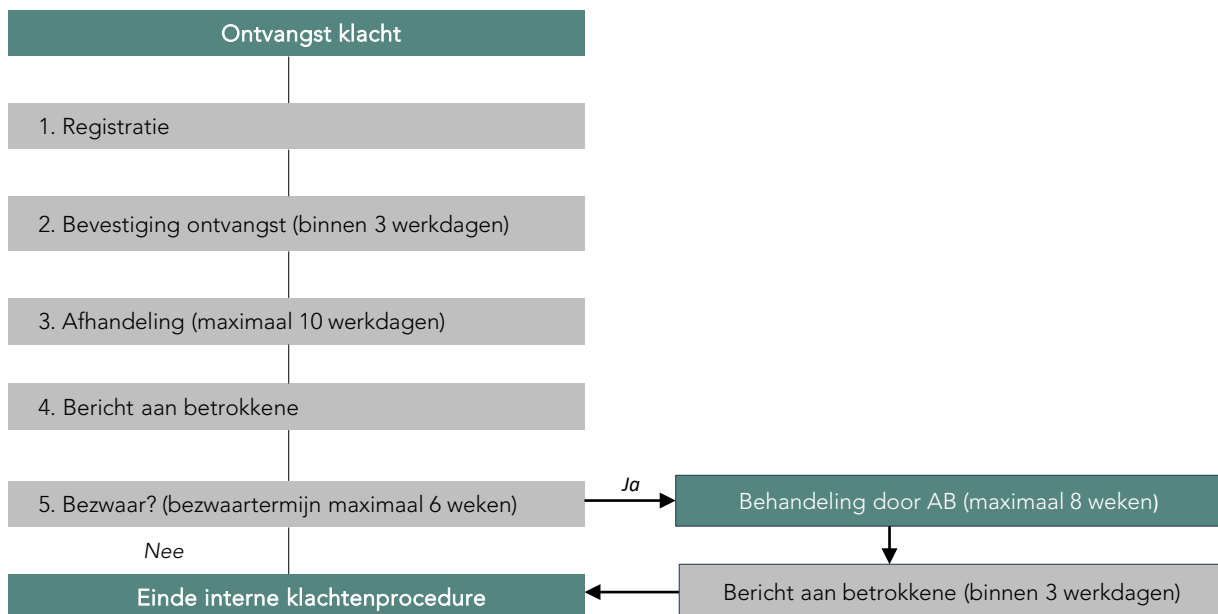
U kunt een bezwaar indienen bij het algemeen bestuur (AB) van het pensioenfonds via het e-mailadres van het bestuursbureau bpl@loodswezen.nl.

Hebt u een klacht?

Hoe werkt de procedure?

- 1) De ontvangen klacht wordt geregistreerd bij de uitvoeringsorganisatie (Blue Sky Group) in het daarvoor beschikbare register.
- 2) De afzender ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging van Blue Sky Group, waarin de vermoedelijke behandeltijd (maximaal 10 werkdagen) is vermeld. Voor sommige klachten is meer behandeltijd nodig. Betrokkene ontvangt een uiterste datum waarop een antwoord volgt.
- 3) De klacht wordt afgehandeld door Blue Sky Group.
- 4) Betrokkene ontvangt bericht over het genomen besluit met betrekking tot de ingediende klacht. Hierin wordt indien van toepassing een bezwaartermijn (maximaal 6 weken) vermeld.
- 5) Na verloop van de bezwaartermijn worden de betreffende documenten toegevoegd aan het dossier. Indien binnen deze termijn een bezwaar wordt ingediend worden de documenten ter behandeling aan het Algemeen bestuur gezonden. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het bezwaar wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Het Algemeen bestuur probeert een bezwaar binnen 8 weken te behandelen. Betrokkene wordt binnen 3 werkdagen geïnformeerd over het besluit van het Algemeen bestuur.

Interne klachtenprocedure



Hoeveel kost de procedure?

Het indienen van klacht of bezwaar is voor u kosteloos.

Het pensioenfonds neemt de kosten van de behandeling van uw klacht of bezwaar voor zijn rekening. Kosten die u zelf maakt moet u zelf betalen. Bijvoorbeeld de kosten voor reis en verblijf omdat u door het bestuur wilt worden gehoord of de kosten van een advocaat.

En als we het niet eens kunnen worden?

Hebt u een geschil met het pensioenfonds over de uitvoering van het pensioenreglement en bent u het niet eens met het besluit van het Algemeen bestuur op uw bezwaar? Dan kunt u zich schriftelijk tot de Ombudsman Pensioenen wenden. **Let op:** u kunt bij de Ombudsman Pensioenen geen klacht indienen over de wijze waarop u bent behandeld.

De Ombudsman Pensioenen is onafhankelijk en brengt voor zijn diensten geen kosten bij u in rekening. Ook heeft de Ombudsman Pensioenen een geheimhoudingsplicht. U kunt pas een beroep op de Ombudsman Pensioenen doen als het bestuur van het pensioenfonds zijn standpunt aan u kenbaar heeft gemaakt. De interne klachtenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld.

Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560
2509 AN Den Haag
T 070 3499620

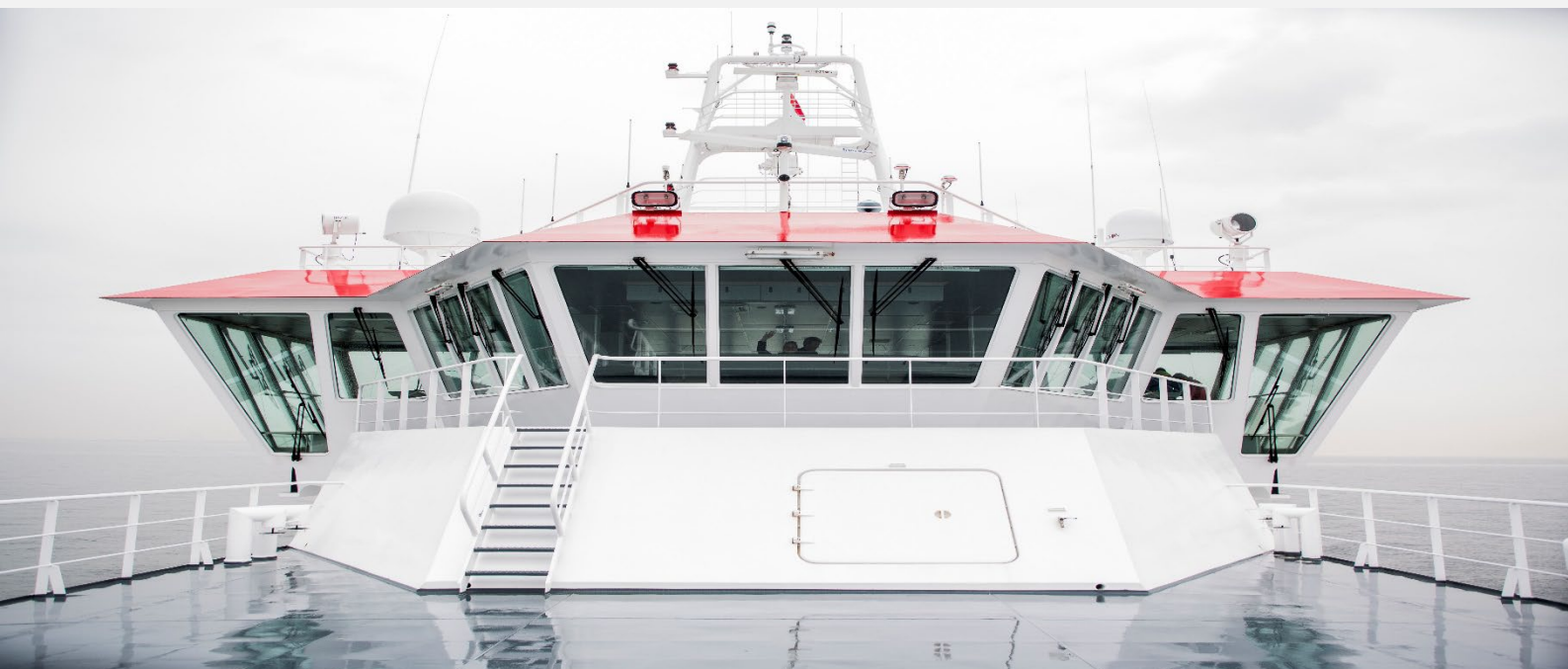
www.ombudsmanpensioenen.nl

Het pensioenfonds volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen in principe op. Alleen als het bestuur van het pensioenfonds ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies niet op te volgen. In dat geval krijgt u daarover binnen drie maanden na ontvangst van het advies van de Ombudsman Pensioenen een schriftelijke motivatie van het bestuur.

Burgerlijke rechter

Het is tevens mogelijk om een geschil direct bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken.

Let op: met ingang van 1 januari 2024 is het ook mogelijk om een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie. Deze instantie gaat individuele geschillen behandelen over de uitvoering van het pensioenreglement door pensioenfondsen.



Bepalingen klachtenprocedure

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de statuten van het pensioenfonds van toepassing. In aanvulling op deze statuten gelden de volgende begripsomschrijving.

Belanghebbende

De persoon (deelnemers, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of hun nagelaten betrekkingen) die rechten kan ontlenen of redelijkerwijs meent te kunnen ontlenen aan de statuten of reglementen van het pensioenfonds.

Algemeen bestuur (AB)

Het bestuur van het pensioenfonds.

Klacht

Iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan het pensioenfonds. Een klacht wordt behandeld door de uitvoeringsorganisatie.

Onder een klacht in de zin van dit reglement wordt niet verstaan een klacht die betrekking geeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende van het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke werkgroepen/commissies) of het verantwoordingsorgaan.

Bezwaar

Bezwaar tegen een (gedeeltelijke) afwijzing van een klacht. Een bezwaar wordt behandeld door het Algemeen bestuur van het pensioenfonds.

Geschil

Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een bezwaar over de uitvoering van het pensioenreglement door het Algemeen bestuur van het pensioenfonds. Een geschil wordt behandeld door de Ombudsman, de rechter of (per 1 januari 2024) de externe geschillencommissie.

Geschilleninstantie

Instantie waarbij vanaf 1 januari 2024 geschillen kunnen worden voorgelegd over de uitvoering van het pensioenreglement. Dit kan vanaf 12 weken na het indienen van de klacht.

Ombudsman

De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.

Pensioenfonds

Stichting Beroepspensioenfonds Loodsen

Uitvoeringsorganisatie

De organisatie die in opdracht van het pensioenfonds de statuten van het pensioenfonds uitvoert. Deze organisatie is Blue Sky Group B.V.

Verantwoordingsorgaan

Het verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.

Artikel 2 Gerechtelijke procedures

- 1) Het pensioenfonds neemt geen klacht of bezwaar in behandeling waarover de belanghebbende op grond de Wet verplichte Beroepspensioenregelingen reeds een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de Rechtbank.
- 2) Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopend bezwaar of een lopende klacht zodra de belanghebbende op grond van de Wet verplichte Beroepspensioenregelingen een vordering tegen het pensioenfonds bij de Rechtbank instelt.

Artikel 3 Kosten

- 1) Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een klacht of bezwaar geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
- 2) De kosten die de belanghebbende in het kader van deze interne klachtenprocedure maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor rekening van belanghebbende.
- 3) In bijzondere situatie kan het bestuur een afwijkende regeling treffen.



Meer informatie

De uitvoering van uw pensioenregeling is in handen van Blue Sky Group. Daar kunt u terecht als u vragen hebt over deze brochure of andere pensioenonderwerpen.

Contact

Stichting Beroepspensioenfonds Loodsen
Prof. E.M. Meijerslaan 1 | 1183 AV Amstelveen
Postbus 123 | 1180 AC Amstelveen

T 020 426 63 90

E bpl@blueskygroup.nl