



Klachten- en geschillenregeling

Ingangsdatum - 16 februari 2006, laatstelijk gewijzigd - 1 januari 2020

Inhoud

Hebt u een klacht?	3
Wie kan een klacht of geschil indienen?	3
Wanneer kunt u een klacht indienen?	3
Wanneer kunt u een geschil indienen?	3
Hoe werkt de procedure ?	4
Hoeveel kost de procedure?	4
En als we het niet eens kunnen worden?	5
Bepalingen klachten en geschillen	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 geschil of 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 klachten- en geschillenregeling uit.

Wie kan een klacht of geschil indienen?

U kunt een geschil of 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, nabestaandenpensioen 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. Bijvoorbeeld als u vindt dat u onvriendelijk te woord bent gestaan.

Wanneer kunt u een geschil indienen?

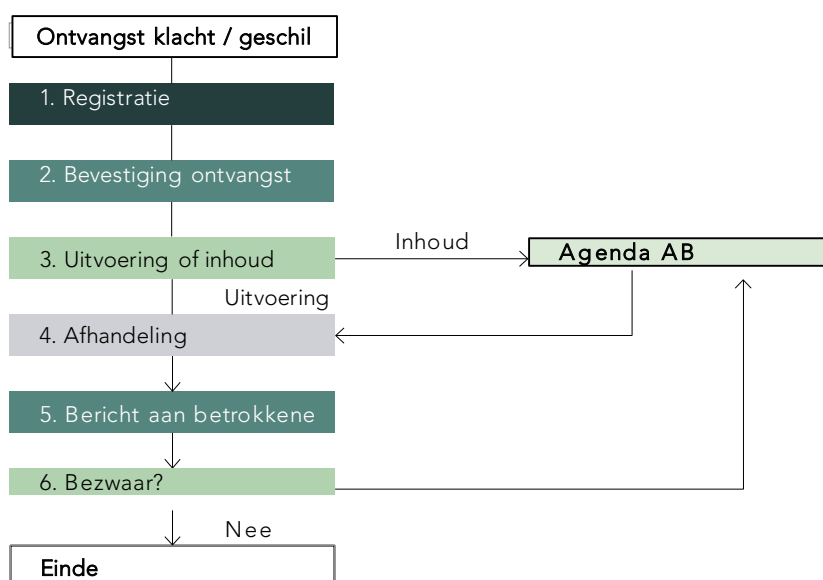
U kunt een geschil indienen als u het niet eens bent met de manier waarop het pensioenfonds de statuten toepast. Met andere woorden: u vindt dat u in uw rechten bent geschaad, bijvoorbeeld omdat uw pensioen naar uw mening onjuist is berekend.

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 dagen een ontvangstbevestiging van Blue Sky Group, waarin de vermoedelijke behandeltijd (maximaal 10 dagen) is vermeld.
- 3) Bepaald wordt of het om een klacht gaat m.b.t. de uitvoering van de pensioenregeling of een klacht over de inhoud van de pensioenregeling of anderszins. In geval van een klacht over de inhoud van de pensioenregeling stuurt Blue Sky Group de klacht door aan het bestuursbureau van BPL voor agendering in een vergadering van het Algemeen bestuur.
- 4) De klacht wordt afgehandeld door Blue Sky Group.
- 5) Betrokkene ontvangt bericht over het genomen besluit m.b.t. de ingediende klacht. Hierin wordt een eventuele beroepstermijn vermeld.
- 6) Na verloop van de beroepstermijn worden de betreffende documenten toegevoegd aan het dossier. Indien binnen de gestelde termijn een bezwaarschrift wordt ingediend worden de documenten ter behandeling aan het Algemeen bestuur gezonden.

Klachten- en geschillenprocedure



Hoeveel kost de procedure?

Het indienen van klacht of geschil is voor u kostenloos.

Het pensioenfonds neemt de kosten van de behandeling van uw klacht of geschil 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 oordeel van het bestuur? 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 geschillenprocedure 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.



Bepalingen klachten en geschillen

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

Een uiting van ongenoegen door een belanghebbende over de wijze waarop de belanghebbende (zonder dat hij in zijn rechten is geschaad) door het pensioenfonds behandeld is of zich behandeld voelt.

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

Geschil

Een verschil van mening tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten wordt geschaad.

Onder een geschil in de zin van dit reglement wordt niet verstaan een geschil dat betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende van het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke werkgroepen of organen) en het verantwoordingsorgaan.

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 geschil 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 geschil 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 geschil geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
- 2) De kosten die de belanghebbende in het kader van deze klachten- of geschillenprocedure maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfskosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor rekening van belanghebbende.
- 3) In bijzondere situatie kan het bestuur een afwijkende regeling treffen.



Meer informative

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