



**Klachtenprocedure**  
**Stichting De Samenwerking Pensioenfonds voor het Slagersbedrijf**

## 1. Inleiding

Deze regeling beschrijft de interne klachtenprocedure van Stichting De Samenwerking Pensioenfonds voor het Slagersbedrijf (hierna BPS). Wij zetten ons elke dag in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent of dat er iets niet naar wens is verlopen. In dat geval is het belangrijk dat u dit bij ons kenbaar maakt, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening kunnen verbeteren. Soms is het echter niet mogelijk om direct tot een oplossing te komen, of u bent het niet eens bent met het antwoord dat u van ons krijgt. In deze procedure leest u welke mogelijkheden u dan heeft.

Deze klachtenprocedure is opgesteld om u op een heldere en gestructureerde manier te begeleiden bij het indienen van een klacht. We leggen stap voor stap uit hoe u uw klacht kunt melden, wat u kunt verwachten van de afhandeling en welke vervolgstappen er zijn als u niet tevreden bent met onze reactie. Wij nemen iedere klacht serieus en streven ernaar om deze zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen.

## 2. Wat is een klacht?

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

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.

Bent u een werkgever en is uw onderneming aangesloten bij BPS? Dan kunt u ook een klacht indienen.

## 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.

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 B.V.  
Postbus 1044  
2280 CA Rijswijk ZH

#### **4. De behandeling en registratie van de klacht**

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

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

Artikel 6 geldt alleen voor deelnemers, pensioen- en aanspraakgerechtigden (niet voor werkgevers)

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 van uit. 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](mailto:info@gipcontact.nl)

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen geeft een bindend advies tenzij u daar uitdrukkelijk vooraf van heeft afgezien. Er moet door u bij het indienen van een geschil uitdrukkelijk een keuze worden gemaakt tussen bindend en niet bindend advies. BPS sluit zich aan bij een geschilleninstantie op basis van een bindend advies. In afwijking van de eerste volzin is een uitspraak voor de verzoeker en het pensioenfonds niet bindend als de geschillencommissie een uitspraak doet met een financieel belang van meer dan 250.000 euro, tenzij de verzoeker en het pensioenfonds hier andere afspraken over maken.

Op [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl) leest u hoe u uw geschil kunt voorleggen.

## 7. Rechtbank

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.

## 8. 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