

**Stichting**  
**Bedrijfstakpensioenfonds**  
**voor Vlees, Vleeswaren, Gemaksvoeding en**  
**Pluimveevlees**

**Klachten- en geschillenregeling**

**COLOFON**

Dit pensioenreglement is een uitgave van  
Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor Vlees, Vleeswaren,  
Gemaksvoeding en Pluimveevlees

administrateur  
AZL N.V.  
Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

ingangsdatum  
1 januari 2020

vaststellingsdatum  
26 maart 2020



pensioenfonds **VLEP**

## Inhoudsopgave

Artikel 1	Definities	3
Artikel 2	Indiening	3
Artikel 3	Afhandeling door administrateur	4
Artikel 4	Bezwaar	4
Artikel 5	Afhandeling door het bestuur	5
Artikel 6	Beroep	5
Artikel 7	Afwijken van advies van de Ombudsman Pensioenen	5
Artikel 8	Bezwaar op een besluit op grond van Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000	5
Artikel 9	Beroep op een besluit op grond van Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000	6
Artikel 10	Geheimhouding	6
Artikel 11	Vergoeding kosten	6
Artikel 12	Achterwege blijven behandeling	6
Artikel 13	Registratie klachten en geschillen	7
Artikel 14	Inwerkingtreding	7



pensioenfonds **VLEP**

## Artikel 1 Definities

1	Administrateur	De administrateur zoals bedoeld in artikel 15 van de Statuten
2	Belanghebbende	De deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde
3	Bestuur	Het bestuur of dagelijks bestuur van het pensioenfonds
4	Pensioenfonds	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor Vlees, Vleeswaren, Gemaksvoeding en Pluimveevlees
5	Geschil	Als een belanghebbende of werkgever het niet eens is met de toepassing van de statuten en reglementen van het pensioenfonds in een tot hem betrekking hebbend specifieke geval
6	Klacht	Als een belanghebbende of werkgever het niet eens is met de dienstverlening en/of de manier waarop hij behandeld wordt door de medewerkers die de pensioenregeling uitvoeren
7	Ombudsman Pensioenen	Onafhankelijke instelling die klachten en geschillen behandelt na het doorlopen van de geschillenprocedure van het pensioenfonds.
8	Vrijstellingsbesluit	Een besluit met betrekking tot het verlenen, weigeren of intrekken van een vrijstelling van de verplichtstelling.
9	Werkgever	De werkgever die aangesloten is bij het pensioenfonds of een vrijstellingsverzoek heeft gedaan aan het pensioenfonds

## Artikel 2 Indiening

1. Een belanghebbende of werkgever richt een klacht of een geschil aan de administrateur. Dit kan telefonisch, per brief of per e-mail.

**Postadres: VLEP, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen**

**Contactgegevens voor werkgevers:**

**Bel: 088 - 116 30 73 (tussen 8:30 en 17:00 uur)**

**Mail: [werkgevers@vlep.nl](mailto:werkgevers@vlep.nl)**

**Contactgegevens voor andere belanghebbenden:**

**Bel: 088 - 116 30 72 (tussen 8:30 en 17:00 uur)**

**Mail: [info@vlep.nl](mailto:info@vlep.nl)**

2. Een melding van een klacht of geschil wordt in behandeling genomen als de volgende informatie is verstrekt:
  - Naam
  - Geboortedatum of kvk-nummer
  - Contactgegevens
  - Een omschrijving van de klacht of het geschil
3. De administrateur stuurt binnen twee werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht of het geschil aan de belanghebbende of werkgever een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de melder zich kan wenden bij vragen.



pensioenfonds **VLEP**

## Artikel 3 Afhandeling door de administrateur

1. De klacht of het geschil wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht of het geschil niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan de belanghebbende of de werkgever mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
2. Het oordeel over de klacht of het geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor melder kenbare feiten en stukken. De beoordeling vindt plaats op basis van toepasselijke wet- en regelgeving, de statuten en het pensioen- en uitvoeringsreglement van het pensioenfonds en de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
3. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht of het geschil in te gaan.
4. De beslissing op de klacht of het geschil wordt schriftelijk aan de belanghebbende of werkgever meegedeeld.

## Artikel 4 Bezwaar

1. Bij een klacht of een geschil, niet zijnde een besluit als bedoeld in het Vrijstellingsbesluit wet BPF 2000, kan de belanghebbende binnen 2 maanden na dagtekening van het besluit van de administrateur een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift indienen bij de bestuursondersteuning van het Bestuur van het Pensioenfonds:

BPF VLEP  
T.a.v. Bezwaar/Bestuur BPF VLEP  
Postbus 4471  
6401 CZ Heerlen

Of per e-mail:  
**info@vlep.nl**

2. Het verzoekschrift moet bevatten:
  - a. de naam en het adres van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn schriftelijk gemachtigde, alsmede een kopie van de schriftelijke machtiging;
  - b. een dagtekening;
  - c. een uiteenzetting van de klacht of het geschil, onderbouwd door stukken die door of namens de partij zijn verstuurd en ontvangen, waaronder begrepen een kopie van de aan hem gerichte of uitsluitend op hem betrekking hebbende beslissing;
  - d. de argumenten op grond waarvan deze beslissing onjuist wordt geacht.
3. De bestuursondersteuning van het bestuur verstuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende of werkgever, tenzij het bestuur het in artikel 5 lid 1 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van het bezwaarschrift aan de belanghebbende of werkgever schriftelijk kan mededelen.

4. Een klacht of geschil wordt slechts door het bestuur in behandeling genomen nadat de administrateur het in artikel 3 lid 4 genoemde besluit heeft genomen.

## **Artikel 5 Afhandeling door het bestuur**

1. Het bestuur beoordeelt het bezwaarschrift op een klacht of geschil, niet zijnde een besluit als bedoeld in het Vrijstellingsbesluit wet BPF 2000, en deelt haar gemotiveerde besluit binnen acht weken na ontvangst schriftelijk mee aan de belanghebbende. De administrateur ontvangt een afschrift van het besluit.
2. De beoordeling vindt plaats op basis van toepasselijke wet- en regelgeving, de statuten en het pensioen- en uitvoeringsreglement van het pensioenfonds en de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht of het geschil in te gaan.
3. De belanghebbende of de werkgever wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht of het geschil.
4. Indien er zwaarwegende gronden zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, dan deelt de bestuursondersteuning dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de deelnemer of werkgever, onder vermelding van de nieuwe termijn.

## **Artikel 6 Beroep**

1. Indien de belanghebbende zich niet met de beslissing van het bestuur kan verenigen, dan kan de deelnemer dit voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen.
2. Ingeval een werkgever zich niet kan vinden in het bestuursbesluit staat de mogelijkheid open voor het opstarten van een gerechtelijke procedure.

## **Artikel 7 Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen**

Het bestuur kan besluiten om van het advies van de Ombudsman Pensioenen af te wijken. Als wordt afgeweken van het advies dient het bestuur dit nader te motiveren. De belanghebbende wordt hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

## **Artikel 8 Bezwaar op een besluit op grond van Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000**

1. Degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit, als bedoeld in het Vrijstellingsbesluit wet BPF 2000, is betrokken, kan tegen een besluit om vrijstelling te verlenen of te weigeren of in te trekken, dan wel tegen de daaraan verbonden voorwaarden, bezwaar maken bij het bestuur.
2. Het bezwaarschrift wordt door belanghebbende of werkgever ingediend binnen zes weken na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. Het bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het bestreden besluit en de gronden van het bezwaar.
3. De ontvangst van het bezwaarschrift wordt schriftelijk bevestigd.



4. Het besluit op het bezwaar berust op een deugdelijke motivering en wordt schriftelijk medegedeeld aan de belanghebbende of werkgever.

## **Artikel 9 Beroep op een besluit op grond van Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000**

1. Een geschil dat betrekking heeft op:
  - a. toepassing van de regels voor de meting van de beleggingsperformance, bedoeld in bijlage 1 bij het Vrijstellings- en boetebesluit Wet Bpf 2000;
  - b. toepassing van de rekenregels voor de berekening van de financiële bijdrage ter vergoeding van het verzekeringstechnisch nadeel dat het fonds bij de vrijstelling lijdt, bedoeld in bijlage 2 bij het Vrijstellings- en boetebesluit Wet Bpf 2000;
  - c. toepassing van de rekenregels voor het toetsen van de actuariële en financiële gelijkwaardigheid, bedoeld in bijlage 3 bij het Vrijstellings- en boetebesluit Wet Bpf 2000;

kan via een daartoe strekkend, bij voorkeur gezamenlijk, schriftelijk verzoek van de bij het geschil betrokken werkgever en het fonds ter bemiddeling worden voorgelegd aan de bemiddelaar, bedoeld in het Besluit bemiddelaar Vrijstellings- en boetebesluit Wet Bpf 2000. Aanvaarding van een voorstel van de bemiddelaar door beide partijen verplicht hen af te zien van een beroep op de ter zake van hun geschil bevoegde rechter.

2. De belanghebbende of de werkgever kan tegen het besluit op bezwaarschrift beroep instellen bij de rechtbank te Rotterdam, sector bestuursrecht.
3. Het beroepschrift wordt door belanghebbende of werkgever ingediend binnen zes weken na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. Het beroepschrift dient ondertekend te zijn en bevat tenminste: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het bestreden besluit en de gronden van het beroep. Tevens wordt een afschrift van het bestreden besluit bijgevoegd.

## **Artikel 10 Geheimhouding**

**De administrateur, het bestuur en voorts allen die die bij de behandeling van de klachten en geschillen zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid, ter kennis is gekomen, tenzij zij deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken.**

## **Artikel 11 Vergoeding kosten**

**Als de belanghebbende of werkgever in het gelijk wordt gesteld in het door haar ingediende geschil, niet zijnde een klacht of een besluit als bedoeld in het Vrijstellingsbesluit wet BPF 2000, kan het bestuur beslissen tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten van de belanghebbende of werkgever.**

## **Artikel 12 Achterwege blijven behandeling**

**De administrateur en het bestuur nemen in beginsel geen klachten of geschillen in behandeling indien de klacht of het geschil reeds eerder door hen is behandeld en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden bekend zijn. Ook wanneer bekend is dat een de klacht of het geschil reeds tot een beslissing of uitspraak van een rechter of andere geschilleninstantie geleid heeft of hierbij aanhangig is nemen de administrateur en het bestuur de klacht of het geschil in beginsel niet in behandeling.**



pensioenfonds **VLEP**

## **Artikel 13 Registratie klachten en geschillen**

De klachten en geschillen worden door de administrateur op kwartaalbasis geregistreerd en rapporteert hierover aan het bestuur in de administratieve kwartaalrapportage. In het jaarverslag van het pensioenfonds wordt verslag gedaan over de indiening en afhandeling van klachten en geschillen.

## **Artikel 14 Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2020 en is vastgesteld op 26 maart 2020.

**De heer J.R. Schepen**  
**Werkgeversvoorzitter**

**De heer J.E. Klijn**  
**Werknemersvoorzitter**