

Stichting
Bedrijfstakpensioenfonds
voor Vlees, Vleeswaren, Gemaksvoeding en
Pluimveevlees

Klachtenregeling
Deelnemers

COLOFON

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

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

ingangsdatum
1 april 2023

vaststellingsdatum
1 april 2023



pensioenfonds **VLEP**

Klachtenregeling deelnemers

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dan horen wij graag van u wat uw klacht is. Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

1. U kunt een klacht bij ons indienen als u:

- nu pensioen bij ons opbouwt
- vroeger pensioen bij ons heeft opgebouwd
- nu of in de toekomst pensioen van ons krijgt

Twijfelt u of u een klacht mag indienen? Bel ons dan op 088 - 116 30 72. Wij helpen u graag op weg.

2. Hoe dient u een klacht in?

Dat kan op vier manieren. Kies een van deze manieren:

- Vul het [contactformulier](#) op de website in.
- Stuur een e-mail naar info@vlep.nl.
- Bel naar 088 - 116 30 72.
- Stuur een brief naar VLEP, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

3. Welke informatie hebben wij van u nodig?

Beschrijf in uw klacht waarover u niet tevreden bent. Vermeld ook:

- Uw voor- en achternaam
- Uw geboortedatum
- Klantnummer/pensioenummer
- Uw adres, e-mailadres (als u dat heeft) en telefoonnummer

4. Wanneer behandelen wij uw klacht niet?

- Als wij uw klacht al eerder hebben behandeld en er geen nieuwe feiten zijn.
- Als uw klacht wordt of is behandeld door de Ombudsman Pensioenen of de rechter.

5. Heeft u uw klacht ingediend?

Dan krijgt u binnen 2 weken een bericht van ons dat wij uw klacht hebben ontvangen. In dat bericht staat ook wanneer u een reactie krijgt. Dat is in ieder geval binnen 6 weken. Maar als het kan, sturen we u al eerder een reactie op uw klacht.

Soms hebben wij extra informatie van u nodig. Dan duurt het misschien wat langer voordat uw klacht is behandeld. Wij laten dit dan aan u weten.

Bij de behandeling van uw klacht houden wij rekening met onze statuten en ons pensioenreglement.

6. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Dan leggen wij uw klacht voor aan het bestuur. Geef daarbij aan waarom u niet tevreden bent. Of waarom u niet met ons eens bent.

Dat kan op drie manieren. Kies een van deze manieren:

- Vul het [contactformulier](#) op de website in.
- Stuur een e-mail naar info@vlep.nl.
- Stuur een brief naar VLEP, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.



pensioenfonds **VLEP**

7. Heeft u uw klacht bij het bestuur ingediend?

Dan krijgt u binnen 2 weken een bericht dat het bestuur uw klacht heeft ontvangen. Het bestuur neemt binnen 6 weken een besluit. U krijgt hierover een brief. In die brief leest u wat het besluit is en waarom het bestuur dit besluit heeft genomen.

Soms moet het bestuur extra onderzoek doen of heeft het bestuur hulp van deskundigen nodig. Dan duurt het misschien wat langer voordat uw klacht is behandeld. Wij laten dit dan aan u weten.

8. Bent u niet tevreden met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil.

Dit kunt u voorleggen aan de [Ombudsman Pensioenen](#).

Gaat uw klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

9. Wie betaalt de kosten?

Maakt u kosten en krijgt u gelijk met uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

10. Wanneer gaat deze klachtenregeling in?

Deze klachtenregeling gaat in op 1 april 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.