



# Klachtenreglement werkgever

Vastgesteld: 27 maart 2026

## Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

De afspraken die we met u hebben gemaakt over de uitvoering van de pensioenregeling zijn vastgelegd in het uitvoeringsreglement of in de uitvoeringsovereenkomst. Wij doen ons best om de pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de uitvoering. Dan horen wij graag van u wat uw klacht is. Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Als u het niet eens bent met een besluit op grond van het Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000 is dit klachtreglement niet van toepassing. Voor de bezwaar- en beroepsmogelijkheden tegen dat besluit verwijzen wij naar artikel 12.2 van het uitvoeringsreglement.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt over de pensioenvoering.

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

- uw werknemers bij ons pensioen opbouwen

Twijfelt u of u een klacht mag indienen? Bel ons dan op 088 - 116 30 71. Wij helpen u graag op weg.

## 2. Hoe dient u een klacht in?

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen. U kunt:

- het [contactformulier](#) op de website invullen
- een e-mail sturen naar [info@bpfl.nl](mailto:info@bpfl.nl)
- bellen naar 088 - 116 30 71 of
- een brief sturen naar Bedrijfstakpensioenfonds Levensmiddelen, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

## 3. Welke informatie hebben wij van u nodig?

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven *waarom* u vindt dat u een klacht heeft en waarover u niet tevreden bent. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt.

Vermeld ook:

- Uw voor- en achternaam
- Werkgevernummer
- Uw adres, e-mailadres en telefoonnummer
- De naam van uw onderneming en uw nummer van de Kamer van Koophandel

## 4. Als u uw klacht heeft ingediend

U krijgt dan binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Als het kan, geven we meteen een reactie.

Wij behandelen uw klacht binnen 6 weken. Soms hebben wij extra informatie van u nodig. Dit kan ervoor zorgen dat het langer duurt voordat de klacht is afgehandeld. Wij laten dit dan aan u weten.

Is uw klacht afgehandeld en bent u nog niet tevreden of het er niet mee eens? Dan kunt u uw klacht binnen 6 weken voorleggen aan het bestuur. In de brief die u heeft gekregen, staat hoe u dit kan doen. U kunt ons ook bellen, dan helpen wij u daarbij.

Hoort u niets van ons? Dan kunt u meteen uw klacht voorleggen aan het bestuur.

Bij de behandeling van uw klacht houden wij rekening met onze statuten, het pensioenreglement en het uitvoeringsreglement, dan wel de uitvoeringsovereenkomst.

## 5. Wat doen wij met uw klacht?

Onze uitvoerder beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat wij hebben besloten en waarom wij dat hebben besloten én
- laat u weten wat u kunt doen als u het niet eens bent met de beslissing

## 6. Wat als u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoerder?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van ons hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk door dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het [contactformulier](#) op de website
- met een e-mail naar [info@bpfl.nl](mailto:info@bpfl.nl) of
- als brief naar Bedrijfstakpensioenfonds Levensmiddelen, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

U kunt ook bellen naar 088 - 116 30 71.

Bij het voorleggen van uw klacht aan het bestuur moet u altijd aangeven waarom u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoerder.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw brief ontvangen is.

## 7. Wat doet het bestuur?

Het bestuur neemt binnen 6 weken een besluit. U krijgt hierover een brief. In deze brief legt het bestuur uit waarom dit besluit is genomen. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, dan kan dit langer duren. Wij laten u dit dan weten.

Wilt u uw klacht persoonlijk toelichten? Als u uw klacht persoonlijk wil toelichten, dan kan u dit laten weten. Dat doet u bij het indienen van uw klacht bij het bestuur. Het bestuur beslist of u wordt uitgenodigd om uw klacht toe te lichten.

## 8. Wat als u niet tevreden met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan de burgerlijke rechter.

In onze brief laten wij u weten hoe u dit kan doen.

## 9. Waar kijken wij naar bij het nemen van een besluit?

Wij kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels
- de statuten van ons fonds, het pensioenreglement, het uitvoeringsreglement en de uitvoeringsovereenkomst
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

Wij nemen uw klacht niet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al wordt of is behandeld door de rechter.
- Het een bezwaar of beroep betreft op grond van het Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000 besluit

Als wij u klacht niet in behandeling nemen, dan laten wij dit aan u weten en leggen wij uit waarom.

## 10. Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? Dan moet u deze kosten zelf betalen. Krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

## 11. Wordt uw klacht bewaard?

De uitvoeringsorganisatie:

- legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast;
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten, én;
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds.

Het bestuur van ons fonds:

- legt alle ontvangen klachten vast;
- bespreekt de klachtenoverzichten van en met de uitvoeringsorganisatie.
- Dat gebeurt minstens 2 maal per jaar-

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en behandeld.

## 12. Wanneer gaat deze klachtenregeling in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2026. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.