



Blue Sky Group

Klachten?

Stichting Pensioenfonds Blue Sky Group

Amstelveen, 26 juli 2016



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 Pensioenfonds Blue Sky Group (het pensioenfonds).

In deze brochure leggen wij de geschillen- en klachtenregeling uit.

De officiële tekst van de geschillen- en klachtenregeling vindt u in de bijlage van deze brochure. U kunt alleen rechten ontleen aan de officiële tekst van de geschillen- en klachtenregeling.



Inhoud

Hebt u een klacht?	3
Wie kan een geschil of klacht indienen?	5
Wanneer kunt u een geschil indienen?	5
Wanneer kunt u een klacht indienen?	5
Hoe werkt de procedure?	5
Hoeveel kost de procedure?	5
En als we het niet eens kunnen worden?	6
Meer informatie	6



Wie kan een geschil of klacht 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 heeft opgebouwd bij het pensioenfonds, uit dienst bent bij Blue Sky Group en als dit pensioen nog niet is ingegaan, of;
- als u een ouderdomspensioen, partnerpensioen 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 geschil indienen?

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

U kunt daarnaast een geschil indienen als u het niet eens bent met de manier waarop de uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds de statuten of het pensioenreglement toepast.

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 door de uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds.

Hoe werkt de procedure?

Zowel bij een geschil als bij een klacht geldt in hoofdlijnen de volgende procedure:

- U dient uw geschil of klacht schriftelijk in bij het pensioenfonds. Onder schriftelijk wordt ook het indienen van uw geschil of klacht per e-mail verstaan.
- Het pensioenfonds reageert binnen vier weken op uw geschil of klacht. De uitvoeringsorganisatie (Blue Sky Group) stelt deze reactie namens het pensioenfonds op.
- Als u het niet eens bent met het standpunt van het pensioenfonds, kunt u binnen vier weken uw geschil of klacht met motivering bij het bestuur van het pensioenfonds indienen.
- Het bestuur onderzoekt uw geschil of klacht. In het kader van het onderzoek kunt u het bestuur verzoeken om te worden gehoord.
- Uiterlijk drie maanden na ontvangst van uw geschil of klacht ontvangt u het schriftelijke oordeel van het bestuur. Indien noodzakelijk kan deze termijn door het bestuur met maximaal drie maanden worden verlengd. U ontvangt daarover schriftelijk bericht.

Hoeveel kost de procedure?

Het indienen van een geschil of klacht is voor u kosteloos. Het pensioenfonds neemt de kosten van de behandeling van uw geschil of klacht voor zijn rekening. Maar de kosten die u zelf maakt (bijvoorbeeld reis- of verblijfskosten omdat u door het bestuur wilt worden gehoord of omdat u zich wilt laten bijstaan door een advocaat) moet u zelf betalen.



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 tot de Ombudsman Pensioenen of de rechter 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 geschillen- en klachtenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld.

OMBUDSMAN PENSIOENEN

Postbus 93560

2509 AN 's-Gravenhage

070 – 349 96 20

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 motivering van het bestuur.

Mocht u toch liever het geschil voorleggen aan de civiele rechter of een arbitragecommissie, dan is dat ook mogelijk. Hieraan zijn wel kosten verbonden. Deze kosten komen voor uw eigen rekening.

Meer informatie

De uitvoering van uw pensioenregeling is in handen van Blue Sky Group. Daar kunt u terecht als u vragen heeft over deze brochure of andere pensioenonderwerpen.

U kunt bellen of e-mailen, maar ook langskomen voor een persoonlijk gesprek. Wanneer u een persoonlijk gesprek wenst, verzoeken wij u vooraf een afspraak te maken.

STICHTING PENSIOENFONDS BLUE SKY GROUP

Postadres

Postbus 123

1180 AC Amstelveen

020 – 426 62 50

E-mail: pensioenservice-eigenpersoneel@blueskygroup.nl

Bezoekadres

Prof. E.M. Meijerslaan 1,

1183 AV Amstelveen



REGELING GESCHILLEN EN KLACHTEN STICHTING PENSIOENFONDS BLUE SKY GROUP

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds Blue Sky Group van toepassing. In aanvulling op dit reglement gelden de volgende begripsomschrijvingen.

Belanghebbende:	De persoon (deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of hun ex-partner, kind of nabestaande) die rechten kan ontlenen of redelijkerwijs meent te kunnen ontlenen aan de statuten of het reglement van het pensioenfonds.
Bestuur:	Het bestuur van het pensioenfonds.
Geschil:	<p>Een verschil van mening tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en het reglement van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten wordt geschaad.</p> <p>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 in het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies) of het verantwoordingsorgaan.</p>
Klacht:	<p>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.</p> <p>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 in het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies) of het verantwoordingsorgaan.</p>
Ombudsman:	De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.
Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds Blue Sky Group.
Uitvoeringsorganisatie:	De organisatie die in opdracht van het pensioenfonds de statuten en pensioenreglementen van het pensioenfonds uitvoert. Deze organisatie is Blue Sky Group B.V.
Verantwoordingsorgaan:	Het verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.

Artikel 2. Geschillenprocedure

Eerste fase: behandeling van een geschil door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot het pensioenfonds te wenden met een geschil.
2. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt het geschil en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende. De uitvoeringsorganisatie stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van het geschil.
3. De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van vier weken schriftelijk geïnformeerd.

Tweede fase: behandeling van een geschil door het bestuur

4. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te wenden. De belanghebbende richt zijn bezwaarschrift aan het bestuur:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 - binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.

Het bestuur stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van het bezwaarschrift.

5. Het bestuur onderzoekt het bezwaarschrift en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door (een afvaardiging van) het bestuur. De belanghebbende is gerechtigd zich in de hoorzitting te laten bijstaan door een juridisch adviseur of deskundige. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden.
6. Na afronding van het onderzoek en binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van het geschil genomen worden. Indien niet volledig aan de bezwaren van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, wijst het bestuur in zijn oordeel op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman.
7. De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal drie maanden worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van drie maanden schriftelijk geïnformeerd.

Derde fase: behandeling van een geschil door de Ombudsman

8. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan hij zich wenden tot de Ombudsman.
9. Het pensioenfonds verleent medewerking aan het onderzoek van de Ombudsman en verstrekt aan hem de gegevens en inlichtingen waarom hij het pensioenfonds heeft verzocht.
10. Het pensioenfonds volgt het advies van de Ombudsman op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.

11. In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de Ombudsman, stelt het bestuur de belanghebbende en de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
12. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur en zich niet wil wenden tot de Ombudsman, kan hij beroep instellen bij de civiele rechter of een arbitragecommissie.

Vierde fase: behandeling van een geschil door de civiele rechter of een arbitragecommissie

13. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het advies van de Ombudsman, kan hij beroep instellen bij de civiele rechter of een arbitragecommissie.
14. Het pensioenfonds conformeert zich aan de uitspraak van de civiele rechter of de arbitragecommissie.

Artikel 3. Klachtenprocedure

Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot het pensioenfonds te wenden met een klacht.
2. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende. De uitvoeringsorganisatie stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van de klacht.
3. De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover vóór het aflopen van de eerste termijn van vier weken door de uitvoeringsorganisatie schriftelijk geïnformeerd.

Tweede fase: behandeling van een klacht door het bestuur

4. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerde klachtbrief tot het bestuur te wenden. De belanghebbende richt zijn klachtbrief aan het bestuur:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 - binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.

Het bestuur stuurt de belanghebbende een bevestiging van ontvangst van de klachtbrief.

5. Het bestuur onderzoekt de klacht en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door (een afvaardiging van) het bestuur. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden.
6. Na afronding van het onderzoek en binnen drie maanden na ontvangst van de klachtbrief, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen zijn.

7. De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal drie maanden worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover door het bestuur vóór het aflopen van de eerste termijn van drie maanden schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 4. Gerechtelijke procedures

1. Het pensioenfonds neemt geen geschil of klacht in behandeling waarover de belanghebbende op grond van de Pensioenwet reeds een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de kantonrechter.
2. Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopend geschil of een lopende klacht zodra de belanghebbende op grond van de Pensioenwet een vordering tegen het pensioenfonds bij de kantonrechter instelt.

Artikel 5. Kosten

1. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een geschil of klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende in het kader van deze geschillen- of klachtenprocedure maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor rekening van belanghebbende.
3. In bijzondere situaties kan het bestuur een afwijkende regeling treffen.

Artikel 6. Inwerkingtreding reglement

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2014.