

# KLACHT? LAAT HET ONS WETEN

Klachtenregeling van  
Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM

## **Hebt u een klacht?**

Wie kan een klacht indienen?	4
Wanneer kunt u een klacht indienen?	4
Hoeveel kost de procedure?	4
Hoe werkt de procedure?	5
En als we het niet eens kunnen worden?	6

## **Klachtenregeling**

Artikel 1 Begripsomschrijvingen	8
Artikel 2 Procedure behandeling klacht	10
Artikel 3 Niet in behandeling / einde behandeling	13
Artikel 4 Klachtenregistratie	13
Artikel 5 Kosten	13
Artikel 6 Evaluatie	14
Artikel 7 Inwerkingtreding	14
Meer informatie / Contact	15

# Hebt u een klacht?

Uw pensioenfonds voert met de grootst mogelijke zorg uw pensioenregeling uit. 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 klacht indienen bij uw pensioenfonds.

Deze brochure is bestemd voor deelnemers, voormalige deelnemers en uitkeringsgerechtigden van Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM (het pensioenfonds).

In deze brochure leggen wij de klachtenregeling uit. De officiële tekst van de klachtenregeling vindt u in de bijlage van deze brochure. U kunt alleen rechten ontleen aan de officiële tekst van de klachtenregeling.

## ➔ Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen:

- als u deelnemer bent aan de pensioenregeling van het pensioenfonds, of;
- als u in het verleden pensioen hebt opgebouwd bij het pensioenfonds, uit dienst bent bij KLM en als dit pensioen nog niet is ingegaan, of;
- als u een ouderdomspensioen, arbeidsongeschiktheidspensioen, nabestaandenpensioen 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 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 of u niet bent teruggebeld terwijl dat met u was afgesproken. Maar ook als u het niet eens bent met de manier waarop het pensioenfonds het pensioenreglement toepast. Bijvoorbeeld omdat uw pensioen naar uw mening onjuist is berekend of u vindt dat een aanvraag ten onrechte is afgewezen.

U kunt géén klacht indienen als uw klacht al eerder is behandeld door het pensioenfonds, de rechter of de Ombudsman Pensioenen.

## ➔ Hoeveel kost de procedure?

U betaalt niets voor het indienen van een klacht. Als u een advocaat of een andere juridisch adviseur inschakelt, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.

## ➔ Hoe werkt de procedure?

### EERSTE FASE (4 weken)



U kunt op verschillende manieren een klacht aan ons doorgeven:

- Telefonisch via 020 426 62 20, mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen. Lukt dat niet dan nemen wij uw klacht in behandeling.
- een e-mail sturen naar [pensioenservice@klmvliegendfonds.nl](mailto:pensioenservice@klmvliegendfonds.nl)
- een brief sturen naar Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen.

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

### TWEEDE FASE (4 weken)



Als u het niet eens bent met de reactie van de uitvoeringsorganisatie, kunt u binnen vier weken uw klacht met motivatie indienen bij het bestuursbureau van het pensioenfonds via [Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM, t.a.v. bestuursbureau, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen](mailto:bestuursbureau@klmvliegendfonds.nl) of [bestuur@klmvliegendfonds.nl](mailto:bestuur@klmvliegendfonds.nl).

Het bestuursbureau onderzoekt uw klacht.

Onderdeel daarvan is dat u wordt gehoord. Dat betekent dat u wordt uitgenodigd om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

### DERDE FASE



Het bestuursbureau streeft ernaar, zo snel mogelijk te reageren op uw klacht. Uiterlijk vier weken na ontvangst van uw klacht of de persoonlijke toelichting op uw klacht, ontvangt u het schriftelijke oordeel van het bestuursbureau.

## ➔ En als we het niet eens kunnen worden?

Als u het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijk afwijzing van uw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, dan kunt u zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. U kunt schriftelijk een verzoek indienen bij de Ombudsman Pensioenen.

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 u de uitspraak van het bestuursbureau (namens het bestuur) hebt ontvangen. De klachtenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld.

Het pensioenfonds volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen in principe op. Alleen als het bestuur ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies niet op te volgen. In dat geval krijgt u daarover binnen zes weken na ontvangst van het advies van de Ombudsman Pensioenen een schriftelijke motivatie hierover.

Als u het niet eens bent met de uitspraak van het bestuur of de Ombudsman over uw klacht, kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

## ➔ Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560, 2509 AN Den Haag

T 070 349 96 20

[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

# Klachtenregeling Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM

## ➔ Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de pensioenreglementen van de Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM van toepassing. In aanvulling op deze reglementen gelden de volgende begripsomschrijvingen.

### **Belanghebbende**

De persoon (deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of hun nagelaten betrekkingen) die rechten kan ontlennen of redelijkerwijs meent te kunnen ontlennen aan de statuten of pensioenreglementen van het pensioenfonds. Daar waar 'hij' staat, wordt óók 'zij' bedoeld.

### **Klacht**

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan het pensioenfonds.

### **Ombudsman**

De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.



### **Pensioenfonds**

Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM.

### **Bestuur**

Het bestuur van het pensioenfonds.

### **Bestuursbureau**

Het bureau dat het bestuur van het pensioenfonds ondersteunt in zijn taken.

### **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.

## ➔ Artikel 2 Procedure behandeling klacht

### Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

- 1** Een belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen. Een belanghebbende kan een klacht indienen telefonisch, per e-mail, via het online contactformulier of op papier: [Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen \(020\), 426 62 20](#), of [pensioenservice@klmvliegendfonds.nl](mailto:pensioenservice@klmvliegendfonds.nl).
- 2** Bij het indienen van de klacht verschaft de belanghebbende de volgende informatie:
  1. een zo duidelijk mogelijke uiteenzetting van de inhoud van de klacht; en
  2. naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres van de belanghebbende.
- 3** De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging per post of per e-mail. Deze ontvangstbevestiging bevat informatie over de te verwachten termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
- 4** De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende.
- 5** De in lid 3 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk of per e-mail geïnformeerd.

## **Tweede fase: behandeling van een klacht door het bestuursbureau, namens het bestuur**

- 6** 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 via [Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM, t.a.v. het bestuursbureau, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen](#) of [bestuur@klmvliegendfonds.nl](mailto:bestuur@klmvliegendfonds.nl):
1. binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
  2. binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.
- 7** Het bestuursbureau onderzoekt, namens het bestuur, het bezwaarschrift en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. De belanghebbende heeft altijd de gelegenheid persoonlijk te worden gehoord door het bestuursbureau en kan zich daarbij desgewenst door een derde laten vergezellen. Op verzoek van de belanghebbende kan ook een bestuurslid namens de werknemers of pensioengerechtigden deelnemen aan het gesprek. Het bestuursbureau hoort ook de uitvoeringsorganisatie. Indien de belanghebbende persoonlijk wordt gehoord, wordt van het gesprek een verslag opgesteld waarvan de belanghebbende een afschrift ontvangt.
- 8** Na afronding van het onderzoek en binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het bestuursbureau een met het bestuur afgestemd oordeel (dit vereist een bestuursbesluit) over de ingediende klacht schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van de belanghebbende. Indien de belanghebbende persoonlijk wordt gehoord, dan bedraagt deze termijn vier weken na dagtekening van het gesprek met het bestuursbureau. Het oordeel vermeldt de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen worden. Indien niet volledig aan de bezwaren van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, wordt de belanghebbende in het oordeel gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

- 9** De in lid 8 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuursbureau nodig is. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk of per e-mail geïnformeerd.

### **Derde fase: behandeling van een klacht door de Ombudsman Pensioenen**

- 10** Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de gehele of gedeeltelijke afwijzing van zijn klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Het pensioenfonds verleent medewerking aan het onderzoek van de Ombudsman en verstrekt aan hem de gegevens en inlichtingen waarom hij het pensioenfonds heeft verzocht.
- 11** Het pensioenfonds volgt het advies van de Ombudsman op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.
- 12** In dat geval stelt het bestuur de belanghebbende en de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
- 13** Naast het doorlopen van de in de klachtenregeling omschreven klachtenprocedure of een eventuele procedure bij de Ombudsman Pensioenen, staat het belanghebbende vrij om zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

## ➔ **Artikel 3 Niet in behandeling / einde behandeling**

- 1** Het pensioenfonds neemt geen klacht in behandeling waarover de belanghebbende een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de Ombudsman Pensioenen of kantonrechter.
- 2** Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopende klacht zodra de belanghebbende een vordering tegen het pensioenfonds bij de kantonrechter instelt.

## ➔ **Artikel 4 Klachtenregistratie**

Het pensioenfonds registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle klachten in een klachtenadministratie. In de klachtenadministratie wordt, in ieder geval opgenomen:

- de inhoud van de klacht;
- de wijze van afhandeling;
- de termijn van afhandeling;
- welke stappen van de procedure zijn of worden doorlopen;
- de actuele stand van zaken met betrekking tot de klacht.

## ➔ **Artikel 5 Kosten**

- 1** Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
- 2** De kosten die de belanghebbende in het kader van deze klachtenprocedure maakt (waaronder begrepen reizen 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** Evaluatie

Deze klachtenregeling wordt elke drie jaar geëvalueerd door het bestuur.

## ➔ **Artikel 7** Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 juli 2023 en vervangt de voorgaande klachtenregeling van het pensioenfonds.

## ➔ Meer informatie

**Hebt u vragen over deze brochure of andere pensioenonderwerpen?**

**U kunt dan bellen of e-mailen, maar ook langskomen voor een persoonlijk gesprek.**

**Wilt u een persoonlijk gesprek met ons?**

**Maak dan eerst telefonisch een afspraak.**

## ➔ Contact

Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM

Postbus 123 | 1180 AC Amstelveen

Prof. E.M. Meijerslaan 1 | 1183 AV Amstelveen

E [pensioenservice@klmvliegendfonds.nl](mailto:pensioenservice@klmvliegendfonds.nl)

T 020 426 62 20

[www.klmvliegendfonds.nl](http://www.klmvliegendfonds.nl)