

# OFP BP Pensioenfonds

Organisme voor de financiering van pensioenen toegelaten op 4/9/2002

Identificatienummer FSMA: 50.521

Administratief adres: Langerbruggekaai 18 – 9000 Gent, België

Tel. + 32 9 257 32 32 – Fax +32 9 257 32 14

---

## PROCEDURE VOOR HET INDIENEN VAN KLACHTEN OF VERZOEKEN ONDER DE AVG/GDPR

De Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening *OFP BP Pensioenfonds* (hierna 'IBP' genoemd) hecht veel belang aan een eerlijke behandeling van haar (voormalige) leden en begunstigen.

Als u van mening bent dat het organisme voor de financiering van pensioenen van de IBP ('OFP') zijn verplichtingen niet nakomt, dan kunt u dit melden door een klacht in te dienen.

### Hoofdstuk 1: Klachten over de werking van het OFP

#### Artikel 1

Een klacht op grond van dit hoofdstuk is een schriftelijk document dat een ontevredenheid of ongenoegen meldt over de behandeling of voorziening van het OFP die door de betrokkene als ongepast wordt geacht. Het is niet de bedoeling dat de betrokkene verbeteringen of wijzigingen voorstelt en het mag niet gaan over zaken met betrekking tot de arbeidsverhouding.

De schriftelijke klacht moet minimaal de volgende elementen bevatten:

- a) naam en adres van de klager;
- b) datum;
- c) beschrijving van het probleem, inclusief datum van de gebeurtenis.

#### Artikel 2

Alle klachten op grond van dit hoofdstuk moeten worden verzonden naar het volgende adres:

**Langerbruggekaai 18 – 9000 Gent – België**

en worden gericht aan de **Voorzitter** van het plaatselijke Management Comité:

Voor België:	OFP BP Pensioenfonds - Management Comité België
Voor Ierland:	OFP BP Pensioenfonds - Management Comité Ierland
Voor Zwitserland:	OFP BP Pensioenfonds - Management Comité Zwitserland
Voor Spanje:	OFP BP Pensioenfonds - Management Comité Spanje
Voor Cyprus:	OFP BP Pensioenfonds - Management Comité Griekenland
Voor Nederland:	OFP BP Pensioenfonds - Management Comité Nederland

## OFP BP Pensioenfonds

Organisme voor de financiering van pensioenen

Administratief adres: Langerbruggekaai 18 – 9000 Gent, België

Tel. + 32 9 257 32 32 – Fax +32 9 257 32 14

---

### Artikel 3

De klacht moet worden ingediend binnen de zes (6) maanden na het voorvallen van de gebeurtenissen waarop de klacht is gebaseerd.

Het voorafgaande staat de wettelijke verjaringstermijnen om juridische stappen te zetten niet in de weg.

### Artikel 4

1. Het Management Comité stuurt zeven (7) werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
2. Op aanvraag kan de klager zijn klacht toelichten aan de Voorzitter en secretaris van het Management Comité.
3. Het Management Comité onderzoekt de klacht en alle daarin aangehaalde problemen grondig, houdt rekening met het onderzoek en beslist bij eenvoudige meerderheid (stemming) over zijn antwoord.
4. Het plaatselijke Management Comité stuurt zijn schriftelijke antwoord naar de klager en dit binnen de vier (4) weken na ontvangst van de volledige informatie van de klacht. Deze termijn kan maximaal twee keer met niet meer dan vier (4) weken worden verlengd op voorwaarde dat de klager binnen de vier (4) weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte is gesteld van de reden voor de verlengde termijn.
5. Een kopie van het antwoord van het Management Comité wordt naar de Raad van Bestuur verzonden.
6. Het schriftelijke antwoord op de klacht wordt ondertekend door de Voorzitter van het Management Comité of, bij gebreke daarvan, door zijn vervanger.

## OFP BP Pensioenfonds

Organisme voor de financiering van pensioenen

Administratief adres: Langerbruggekaai 18 – 9000 Gent, België

Tel. + 32 9 257 32 32 – Fax +32 9 257 32 14

---

### Artikel 5

1. De klager kan binnen de twee (2) weken na ontvangst van het antwoord van het Management Comité in beroep gaan bij de Voorzitter van de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur stuurt zeven (7) werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
3. De Raad van Bestuur onderzoekt het beroep en alle daarin aangehaalde problemen, houdt rekening met het onderzoek en beslist bij eenvoudige meerderheid (stemming) over zijn antwoord.
4. De Raad van Bestuur stuurt zijn definitieve schriftelijke antwoord naar de klager en dit binnen de vier (4) weken na ontvangst van het beroep. Deze termijn kan maximaal twee keer met niet meer dan vier (4) weken worden verlengd op voorwaarde dat de klager binnen de vier (4) weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte is gesteld van de reden voor de verlengde termijn.
5. Het definitieve schriftelijke antwoord op het beroep wordt ondertekend door de Voorzitter van de Raad van Bestuur of, bij gebreke daarvan, door zijn vervanger.

### Artikel 6

De Raad van Bestuur meldt de behandelde klachten ten minste één (1) keer per jaar aan de Algemene vergadering. Dit verslag geeft een korte beschrijving van elke klacht en moet de volgende elementen bevatten:

- het aangehaalde probleem;
- het antwoord van het Management Comité;
- indien van toepassing, de maatregelen die ten gevolge van de klacht werden genomen.

## OFP BP Pensioenfonds

Organisme voor de financiering van pensioenen

Administratief adres: Langerbruggekaai 18 – 9000 Gent, België

Tel. + 32 9 257 32 32 – Fax +32 9 257 32 14

---

### Hoofdstuk 2: Vragen over de verwerking van persoonsgegevens

#### Artikel 7

Het OFP is verplicht om de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens en gegevensbescherming na te leven, inclusief de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016, hierna 'AVG/GDPR').

#### Artikel 8

In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming hebben (voormalige) leden en begunstigen het recht om op elk moment contact op te nemen met het OFP ([Patrick.VanVossole@ec1.bp.com](mailto:Patrick.VanVossole@ec1.bp.com)) met een verzoek om:

- toegang te krijgen tot persoonsgegevens, deze te corrigeren of te wissen (binnen bepaalde grenzen);
- de verwerking van persoonsgegevens te beperken of er bezwaar tegen te maken;
- gegevens te ontvangen om deze naar een andere verwerkingsverantwoordelijke te sturen (recht op gegevensoverdraagbaarheid).

Wanneer het OFP redelijke twijfels heeft over de identiteit van de persoon die het verzoek indient, kan het OFP extra informatie vragen om de identiteit van de betrokkene te bevestigen.

#### Artikel 9

Het OFP stuurt zeven (7) werkdagen na ontvangst van het verzoek een ontvangstbevestiging naar het lid of de begunstigde.

Zonder onnodig uitstel en in elk geval binnen één (1) maand na ontvangst van het verzoek licht het OFP het lid of de begunstigde in over de genomen maatregel. Deze termijn kan indien nodig met twee (2) extra maanden worden verlengd, afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en het aantal verzoeken. Het OFP licht het lid of de begunstigde in over zulke verlenging en over de redenen ervoor, en dit binnen één (1) maand na ontvangst van het verzoek.

OFP BP Pensioenfonds

Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening erkend bij Koninklijk Besluit van 4 september 2002 onder het nummer: 50.521

Klachtenregeling

**OFP BP Pensioenfonds**

Organisme voor de financiering van pensioenen

Administratief adres: Langerbruggekaai 18 – 9000 Gent, België

Tel. + 32 9 257 32 32 – Fax +32 9 257 32 14

---

Als het OFP geen gevolg geeft aan het verzoek, moet het OFP het lid of de begunstigde zonder onnodig uitstel en ten laatste binnen één (1) maand na ontvangst van het verzoek inlichten over de redenen voor het gebrek aan gevolg en over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit (zie artikel 10).

De informatie die het OFP levert en alle communicatie en maatregelen die het OFP onderneemt om te voldoen aan een verzoek op grond van artikel 8, moeten gratis worden geleverd. Wanneer verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn, met name vanwege hun repetitieve karakter, kan het OFP:

- een redelijke vergoeding aanrekenen, rekening houdend met de administratieve kosten voor het verlenen van de informatie of communicatie of het nemen van de gewenste maatregel; of
- weigeren aan het verzoek gevolg te geven.

**Artikel 10**

Leden en begunstigden kunnen een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteit van hun lidstaat als ze van mening zijn dat het OFP niet optrad in overeenstemming met de wetgeving betreffende gegevensbescherming:

Voor België: Gegevensbeschermingsautoriteit  
Drukpersstraat 35  
1000 Brussel  
Telefoon: +32 (0)2 274 48 00  
E-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

Voor Ierland: Data Protection Commissioner  
Canal House  
Station Road  
Portarlinton  
R32 AP23 Co. Laois  
Telefoon: +353 761 104 800  
E-mail [info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)

Voor Zwitserland: Data Protection and Information Commissioner  
Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter  
Feldeggweg 1  
CH - 3003 Bern  
Telefoon: +41 58 462 43 95  
E-mail: [info@edoeb.admin.ch](mailto:info@edoeb.admin.ch)

OFP BP Pensioenfonds

Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening erkend bij Koninklijk Besluit van 4 september 2002 onder het nummer: 50.521

Klachtenregeling

## OFP BP Pensioenfonds

Organisme voor de financiering van pensioenen

Administratief adres: Langerbruggekaai 18 – 9000 Gent, België

Tel. + 32 9 257 32 32 – Fax +32 9 257 32 14

---

Voor Spanje:           Agencia de Protección de Datos  
C/Jorge Juan, 6  
28001 Madrid  
Telefoon: +34 91399 6200  
E-mail: internacional@agpd.es

Voor Cyprus:           Commissioner for Personal Data Protection  
1 Iasonos Street  
1082 Nicosia  
Postbus Box 23378  
CY-1682 Nicosia  
Telefoon: +357 22 818 456  
E-mail: commissioner@dataprotection.gov.cy

Voor Nederland:       Autoriteit Persoonsgegevens  
Prins Clauslaan 60  
Postbus 93374 2509  
AJ Den Haag  
Telefoon: +31 70 888 8500  
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

### Artikel 11

De verordening treedt in werking op 1 oktober 2018.

Gunnewijk Sjoerd,  
Voorzitter van de Raad van het OFP

Van Vossole Patrick,  
Secretaris van het OFP

OFP BP Pensioenfonds

Instelling voor bedrijfspensioenvoorziening erkend bij Koninklijk Besluit van 4 september 2002 onder het nummer: 50.521

Klachtenregeling