



# Klachten- en geschillenregeling

## 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 ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u. Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt. Maar we beginnen met de definities van een aantal woorden die wij gebruiken. Zodat u weet waar wij het over hebben.

### 1. Definities: wat betekenen deze woorden?

- a. uitvoeringsorganisatie de organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds;
- b. belanghebbende degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, (oud-)deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds;
- c. klacht iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds;

### 2. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken of
- een e-mail sturen naar [pf-dow@azl.eu](mailto:pf-dow@azl.eu) of
- bellen naar de uitvoeringsorganisatie of
- een brief sturen naar de uitvoeringsorganisatie

Hieronder ziet u de contactgegevens van de uitvoeringsorganisatie.

Stichting Dow Pensioenfonds  
Postbus 4471  
6401 CZ Heerlen  
088-1163043

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft.

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

Soms kan een klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging. U kunt vanaf 6 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. Hebt u geen ontvangstbevestiging ontvangen? Dan kunt u uw klacht 8 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan de geschilleninstantie.



De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie ook later afgehandeld.

### **3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?**

De uitvoeringsorganisatie 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 is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Als de uitvoeringsorganisatie niet binnen 8 weken reageert kunt u uw klacht voorleggen aan de geschilleninstantie.

### **4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?**

Dan kunt u dat aangeven bij de klachtencommissie. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website of
- met een e-mail naar [pf-dow@azl.eu](mailto:pf-dow@azl.eu) of
- als brief naar  
Stichting Dow Pensioenfonds  
T.a.v. de klachtencommissie  
Postbus 4471  
6401 CZ Heerlen

U kunt ook bellen naar 088-1163043.

U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van de klachtencommissie dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kunnen wij zelfs al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

De klachtencommissie beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen.

### **5. Wat doet de klachtencommissie?**

De klachtencommissie geeft binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. Als de commissie onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen het oordeel van de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.



De klachtencommissie laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie.

## **6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?**

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- de Ombudsman Pensioenen
- de burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen.

Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN DEN HAAG  
[info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)  
tel: 070-3499620

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

Als u het niet eens bent met het besluit van ons fonds na het advies van de Ombudsman , kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

## **7. Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?**

Meestal wel. Maar soms dus niet. Het bestuur van ons fonds moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

## **8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en klachtencommissie naar?**

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

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

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie 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 bij de Ombudsman Pensioenen, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

## **9. 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.

## 10. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

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.

De klachtencommissie:

- legt alle door de klachtencommissie ontvangen klachten vast én
- brengt het bestuur van ons fonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.

Het bestuur van ons fonds:

- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie - dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

## 11. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 24 maart 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig. Heeft u vóór 24 maart 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog.