

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;
- d. geschil een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die volgens u door het pensioenfonds niet naar uw tevredenheid is opgelost en die u voorlegt aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds of de bevoegde rechter;

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 heeft 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 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.

Ontvangt u geen reactie van de uitvoeringsorganisatie? Dan kunt u uw klacht 12 weken na indiening van de klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

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.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

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 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.

Ontvangt u geen reactie van de klachtencommissie? Dan kunt u uw klacht 12 weken na indiening van de klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

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 6 weken 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.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

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 Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij het fonds is aangesloten
- de burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)

Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrotlaan 100
3584 BW UTRECHT
info@gipcontact.nl
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

De GIP is door de overheid aangewezen als officiële geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Voordat de GIP een geschil in behandeling neemt, dient de interne klachtenprocedure eerst volledig doorlopen te zijn. Een geschil voorleggen aan de GIP is voor u kosteloos. Houd er rekening mee dat een gang naar de rechter wel kosten met zich meebrengt.

Bij de GIP kunt u kiezen voor bemiddeling of beslechting:

- Bij bemiddeling wordt er gezocht naar een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden.
- Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt of u wilt geen bemiddeling, dan kunt u kiezen voor beslechting. Bij beslechting doet de GIP op basis van de beschikbare informatie een uitspraak:
 - Bij een bindende uitspraak moeten zowel u als het fonds zich aan de uitspraak houden. U kunt tegen de uitspraak in principe niet in beroep gaan bij de rechter (tenzij u om een marginale toetsing vraagt binnen 1 jaar na de uitspraak). In beroep gaan kan wel binnen de GIP. Dit gebeurt bij de Commissie van Beroep.
 - Aan een niet-bindende uitspraak hoeven zowel u als het fonds zich niet te houden. Tegen een niet-bindende uitspraak kunt u niet bij de GIP in beroep gaan. Wel kunt u nog naar de rechter gaan.

Voor een bindende uitspraak acht het fonds zich gehouden aan de uitspraak van de GIP, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten en besluit om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep van de GIP.

Voor een niet-bindende uitspraak acht het fonds zich gehouden aan de uitspraak van de GIP, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Als het pensioenfonds besluit zich niet te houden aan de niet-bindende uitspraak van de GIP, kunt u nog naar de rechter gaan.

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 Geschilleninstantie Pensioenfondsen, 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. Als u in beroep gaat bij de GIP is dat voor u gratis. Houd er rekening mee dat een gang naar de rechter wel kosten met zich meebrengt.

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 17 februari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Heeft u vóór 17 februari 2024 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog.