

KLACHTENREGLEMENT

Stichting Pensioenfonds Rockwool

Definities

- | | |
|---------------------------|--|
| a. uitvoeringsorganisatie | de organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds: AZL; |
| 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; |

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 www.pensioenfondsrockwool.nl
- een e-mail sturen naar pf-rockwool@azl.eu
- bellen naar 088-1163012
- een brief sturen naar Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

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.

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.

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.

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?

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

- U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:
 - o via het contactformulier op de website www.pensioenfondsrockwool.nl
 - o met een e-mail naar pensioenfonds@rockwool.nl of
 - o als brief naar Postbus 1160, 6040 KD Roermond

- een brief sturen naar Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.
- U kunt ook bellen naar 088-1163012.

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

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur 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.

Het bestuur beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen.

Wat doet het bestuur?

Het bestuur behandelt klachten over besluiten van de uitvoeringsorganisatie.

Het bestuur geeft binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen 12 weken het oordeel van het bestuur.

Het bestuur kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

U kunt het bestuur verzoeken om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Het bestuur laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur.

Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

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

- de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of
- de burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Geschillen Instantie Pensioenfondsen

Varrolaan 100

3584 BW Utrecht

Tel: 085-0492030

Email: info@gipcontact.nl

Website: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Wanneer u het geschil voorlegt aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen heeft u de keuze tussen bemiddeling en geschilbeslechting. Bemiddeling wordt ingevuld door de Ombudsman Pensioenen, die onderdeel is van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. De Ombudsman Pensioenen brengt een advies uit. Meestal neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over. Soms doet ons fonds dat niet. Daar moeten wij dan wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u dan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering. U kunt vervolgens alsnog het geschil voorleggen voor geschilbeslechting van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. De geschillencommissie kan bindende en niet bindende uitspraken doen. Wanneer u of het fonds zich niet kan vinden in de bindende uitspraak van de geschillencommissie, kan door de betreffende partij in beroep worden gegaan bij de commissie van beroep van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. De uitspraak van de commissie van beroep is altijd bindend voor zover het een financieel belang betreft dat minder is dan € 250.000. Meer informatie over bemiddeling en geschilbeslechting vindt u op de website van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Waar kijken uitvoeringsorganisatie en het bestuur naar?

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur 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 het bestuur 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 of de rechter ligt of daar al is afgesloten.

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? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

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.

Het bestuur:

- legt alle door het bestuur ontvangen klachten vast én
- besprekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de door het bestuur behandelde klachten. 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.

Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.