

## **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](http://www.pensioenfondsrockwool.nl)
- een e-mail sturen naar [pf-rockwool@azl.eu](mailto: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](http://www.pensioenfondsrockwool.nl)
  - o met een e-mail naar [pensioenfonds@rockwool.nl](mailto: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 Ombudsman Pensioenen of
- 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.

### **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.

### **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
- bespreekt 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 6 maart 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.