

**AZL N.V. verzorgt de administratie:**

Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

T 088 - 116 2000

E pf-grolsch@azl.eu

**KLACHTENREGLEMENT  
STICHTING PENSIOENFONDS VAN DE GROLSCH E BI ERBROUWERIJ  
VERSIE DECEMBER 2023**

---

**Definities**

Uitvoeringsorganisatie:	de organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds;
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;
Klacht:	iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds;
Geschil:	een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die volgens de belanghebbende door het pensioenfonds niet naar uw tevredenheid is opgelost en die u voorlegt aan Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) of de bevoegde rechter;

**1. Niet tevreden over 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.

**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: <https://www.grolschpensioenfonds.nl/contact/>
- een e-mail sturen naar: [pf-grolsch@azl.eu](mailto:pf-grolsch@azl.eu)
- bellen naar 088-116 3005 op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur of
- een brief sturen naar:

AZL  
Stichting Pensioenfonds van de Grolsche Bierbrouwerij  
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.

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

**3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?**

Uw klacht wordt binnen een redelijke termijn afgehandeld. Wat redelijk is kan per klacht verschillen. De ene klacht zal eenvoudiger zijn in de afhandeling dan de andere. De uitvoeringsorganisatie zorgt ervoor dat uw klacht binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging wordt afgehandeld.

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.

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 Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

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

Dan kunt dat aangeven bij de klachtencommissie. 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 naar:

- het contactformulier op de website gebruiken: <https://www.grolschpensioenfonds.nl/contact/>
- een e-mail sturen naar: [pf-grolsch@azl.eu](mailto:pf-grolsch@azl.eu) t.a.v. de klachtencommissie
- of per brief naar:

Stichting Pensioenfonds van de Grolsche Bierbrouwerij  
T.a.v. Klachtencommissie  
Postbus 4471  
6401 CZ Heerlen

U kunt ook bellen naar 088 – 116 30 05.

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 de indiening van de klacht voorleggen aan Geschilleninstantie Pensioenfondsen (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 8 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 Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

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

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

- Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij ons fonds is aangesloten; of
- de burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van GIP.

Geschilleninstantie Pensioenfondsen  
Varrolaan 100  
3584 BW Utrecht  
E-mail: [info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)  
Website: [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)

Op de website van GIP ziet u de werkwijze en het geschillenproces van GIP.

GIP kan besluiten om het geschil eerst ter bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te laten behandelen.

Als u het niet eens bent met het besluit van ons fonds na het advies van de Ombudsman of het niet bindend advies van GIP, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.  
Gaat uw klacht over de verwerking van persoonsgegevens? Dan kunt u naar de Autoriteit Persoonsgegevens gaan.

### 7. A 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.

### 7. B Neemt ons fonds het advies van Geschilleninstantie Pensioenen over?

Ons fonds is aangesloten bij Geschillen Instantie Pensioenen (GIP). GIP geeft een bindend advies als u hiervoor heeft gekozen. Ons fonds is op dat moment gebonden aan een advies van GIP. Ons fonds brengt u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen voor u van een advies van GIP.

Als u ervoor kiest dat het GIP geen bindend advies door GIP wordt gegeven, kan het fonds dit advies overnemen. Neemt het fonds het advies niet over, dan moet het bestuur van ons fonds daar wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

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

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

- 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 níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn; en/of
- de klacht al bij Geschilleninstantie Pensioenen of de rechter ligt of daar al is afgesloten.

### 9. Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

De uren of tijd die u zelf in de afhandeling steekt, zijn voor uw eigen rekening. Dat zijn bijvoorbeeld reiskosten. Ook de verlofuren die u op moet nemen om een zitting bij te wonen (zogenaamde verletkosten), zijn voor uw eigen rekening. Machtigt u iemand om uw belangen te behartigen, dan zijn die kosten ook voor u zelf.

### 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 (minstens 2 keer per jaar) de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie in 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 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig. Hebt u vóór 1 januari 2024 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.