

## **KLACHTENREGLEMENT STICHTING PENSIOENFONDS VAN DE GROLSCH E BI ERBROUWERIJ VERSIE FEBRUARI 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:	Klachten die intern niet zijn opgelost en worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke 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.

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.

#### 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 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 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.

#### 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:

- 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: 070 349 96 20  
[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.

Ons fonds neemt het advies van de Ombudsman Pensioenen over. Dat doen we alleen niet als we daarvoor zwaarwegende argumenten hebben. Ons fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

Gaat uw klacht over de verwerking van persoonsgegevens? Dan kunt u naar de Autoriteit Persoonsgegevens gaan.

#### 7. 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 *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.

## 8. 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.

## 9. 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.

## 10. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig. Hebt u vóór 1 januari 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.