

Klachtenreglement Stichting Pensioenfonds Gasunie

Niet tevreden: 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 het pensioenfonds, sinds 2022 is dat AZL; |
| b. | Belanghebbende | Degene die een klacht mag indienen bij het pensioenfonds; dat is de deelnemer, oud-deelnemer, pensioengerechtigde of een 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 het pensioenfonds; |
| d. | Bezwaar | Een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in de tweede instantie door het pensioenfonds wordt behandeld; |
| e. | Geschil | Een geschil kan ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een bezwaar. Een geschil kan door de belanghebbende worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP), Autoriteit persoonsgegevens of de burgerlijke rechter. |

2. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat het pensioenfonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen.

U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken www.pensioenfondsgasunie.nl/contact; [selecteer als onderwerp "klacht"](#)
- een e-mail sturen naar info@pensioenfondsgasunie.nl
- bellen naar 088 – 116 2160 of
- een brief sturen naar:
Pensioenfonds Gasunie
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

We vragen u om bij het indienen van uw klacht aan te geven waarom u vindt dat u een klacht heeft.

Wanneer krijgt u een ontvangstbevestiging?

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen (ontvangstbevestiging). Soms kan een klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld, dan kan het gebeuren dat u geen separate ontvangstbevestiging meer ontvangt.

Als u een ontvangstbevestiging ontvangt dan staat daarin wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

Wanneer krijgt u een reactie?

U krijgt binnen 6 weken een reactie. Als we meer tijd nodig hebben of als we extra informatie nodig hebben, dan informeren we u hierover. De termijn voor de reactie wordt door het opvragen van deze extra informatie verlengd.

3. Wat doen we met uw klacht?

De klacht wordt in eerste instantie behandeld door de uitvoeringsorganisatie. Voor de behandeling van de klacht gelden de volgende regels:

- Wij zorgen ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld.
- Wij laten u telefonisch, per e-mail en/of met een brief weten wat er is besloten en waarom dat besluit is genomen.
- Wij laten u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

In bijzondere gevallen zal niet de uitvoeringsorganisatie, maar het bestuur de klacht behandelen. De klacht wordt dan behandeld als een bezwaar, zoals hierna beschreven.

4. Hoe wordt een klacht beoordeeld?

Wij kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels;
- de statuten van het pensioenfonds en het pensioenreglement;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

Wij 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 bij de GIP, de Autoriteit Persoonsgegevens of de rechter ligt of daar al is afgesloten.

5. Wat als u niet tevreden bent met het besluit op uw klacht?

Als u niet tevreden bent met de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan kunt u dat aangeven bij het pensioenfonds. Uw klacht noemen we dan een bezwaar. U moet dit binnen 6 weken nadat u het antwoord op uw klacht hebt ontvangen aangeven.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website www.pensioenfondsgasunie.nl/contact of
- met een e-mail naar info@pensioenfondsgasunie.nl of
- als brief naar:
Pensioenfonds Gasunie
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen
- u kunt ook bellen naar 088 - 116 2160.

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

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw bezwaar is ontvangen (ontvangstbevestiging). Soms kan dit bezwaar zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld, dan kan het gebeuren dat u geen separate ontvangstbevestiging meer ontvangt.

Als u een ontvangstbevestiging ontvangt, dan staat in de ontvangstbevestiging wanneer u een reactie krijgt op uw bezwaar. En ook waar u vragen kunt stellen.

6. Wat doet het bestuur bij een bezwaar?

Het pensioenfonds geeft binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op een bezwaar. Als het pensioenfonds onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren dan 6 weken. Het pensioenfonds stuurt u hierover een bericht.

Het pensioenfonds kan u vragen om uw bezwaar persoonlijk toe te lichten. U kunt zelf ook vragen om uw bezwaar persoonlijk te mogen toelichten.

7. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur over een bezwaar?

Als u niet tevreden bent met het besluit van het pensioenfonds over een bezwaar, dan noemen we dat een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan¹:

- de GIP,
- de Autoriteit Persoonsgegevens² of
- de burgerlijke rechter.

U bent vrij om een keuze te maken uit deze instanties. Hieronder volgt een toelichting per instantie.

7.1 Geschillen Instantie Pensioenfonds

Het pensioenfonds is aangesloten bij de GIP. U kunt zich in de volgende situaties wenden tot de GIP:

- Als u geen ontvangstbevestiging van het pensioenfonds op uw klacht of bezwaar heeft ontvangen dan kunt u vanaf 12 weken na de indiening van uw klacht of bezwaar deze voorleggen aan de GIP.
- Als u wel een ontvangstbevestiging heeft ontvangen van het pensioenfonds maar u heeft daarna geen andere reactie binnen 10 weken ontvangen dan kunt u uw klacht of bezwaar voorleggen aan de GIP. De GIP kan u vragen om eerst een reactie van het pensioenfonds op uw bezwaar af te wachten. Wij verzoeken u daarom om in dit geval eerst contact op te nemen met het bestuursbureau via bestuursbureau@gasunie.nl.
- Als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur over de klacht of bezwaar.

Werkwijze GIP

Binnen de GIP kunnen de geschillen behandeld worden door de Ombudsman Pensioenen (OMP), de geschillencommissie en de commissie van beroep.

Op de werkwijze van de GIP is het procesreglement OMP en Geschillencommissie van toepassing. Dit reglement vindt u op de website www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl. De GIP behandelt geschillen over:

- een toegekende aanspraak,
- een terugvordering van uitgekeerd pensioen,
- premievrijstelling of
- informatie die u ontvangen heeft.

¹ De belanghebbende besluit zelf tot welke organisatie hij zich richt. Het geschil wordt dan vervolgens volgens de procedure van de organisatie behandeld.

² Bij de Autoriteit Persoonsgegevens kunnen klachten en geschillen over privacy ingediend worden.

Bemiddeling

De GIP start altijd met een bemiddeling van uw geschil tenzij u aangeeft dat u geen bemiddeling wilt. In dat geval start de GIP een beslechting. Bij bemiddeling wordt er gezocht naar een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Dit bemiddelen doet de OMP.

Beslechting

Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt of als geen bemiddeling wilt dan kunt u ook kiezen voor beslechting. Hierbij wordt er niet naar een gezamenlijke oplossing gezocht, maar wordt er op basis van de beschikbare informatie een uitspraak gedaan. Deze uitspraak doet de geschillencommissie. U kunt daarbij kiezen tussen een bindende en een niet-bindende uitspraak.

Bindende uitspraak

Aan een bindende uitspraak moeten zowel u als het pensioenfonds zich houden. U kunt tegen de uitspraak van de geschillencommissie in beroep gaan bij de Commissie van Beroep. Hier zijn wel voorwaarden aan verbonden. Deze staan in het reglement OMP en Geschillencommissie van de GIP. Ook kunt u de burgerlijke rechter nog vragen om een marginale toetsing. Dit moet gebeuren binnen één jaar na de uitspraak van de geschillencommissie. Een marginale toetsing is een beperkte beoordeling. De rechter kijkt dan uitsluitend of de geschillencommissie zich aan de regels heeft gehouden. Alleen als de geschillencommissie grote fouten heeft gemaakt, kan de rechter de bindende uitspraak ongeldig verklaren.

Niet bindende uitspraak

Aan een niet-bindende uitspraak hoeven zowel u als het pensioenfonds zich niet te houden. Tegen een niet-bindende uitspraak kunt u niet bij de GIP in beroep gaan. Wel kunt u nog naar de burgerlijke rechter gaan. Hier zijn wel kosten aan verbonden.

Hieronder vindt u de contactgegevens van de GIP:

GIP

Varrolaan 100

3584 BW Utrecht

M: info@gipcontact.nl

T: 085 – 049 20 30

W: www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl

7.2 Autoriteit Persoonsgegevens

Voor een geschil³ dat betrekking heeft op uw persoonsgegevens kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Hieronder vindt u de contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

T: 088 - 1805250

W: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

7.3 Burgerlijke rechter

U kunt het geschil altijd direct voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Daarnaast kunt u het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter als u het niet eens bent met

- het besluit van het bestuur na het advies van de OMP, of
- een besluit van de geschillencommissie van de GIP,
- een besluit van de Autoriteit Persoonsgegevens.

8. Wie betaalt de kosten?

Het pensioenfonds betaalt de kosten van de interne klacht- en bezwaarafhandeling. Maakt u voor de interne klacht- en bezwaarafhandeling zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

De kosten die u maakt voor de GIP, de Autoriteit Persoonsgegevens of de burgerlijke rechter moet u zelf betalen.

9. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

De uitvoeringsorganisatie legt alle ontvangen klachten en bezwaren vast, maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten én verstrekt dit overzicht aan het bestuur.

Het bestuur bespreekt de klachtenoverzichten. Dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens een 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. Wat als u geen belanghebbende bent?

Dit klachtenreglement is voor belanghebbenden. Bent u geen belanghebbende en heeft u een klacht, dan kunt u contact opnemen met het bestuursbureau. Dat kan met een e-mail naar bestuursbureau@gasunie.nl. Het pensioenfonds hanteert voor deze klachten in de regel dezelfde termijnen als omschreven in dit reglement.

11. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

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

³ De Autoriteit Persoonsgegevens hanteert een eigen definitie voor haar klachten. U leest hier meer over op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.