

## 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. Geëscaleerde klacht 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 geëscaleerde klacht.

### 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](http://www.pensioenfondsgasunie.nl/contact); [selecteer als onderwerp "klacht"](#)
- een e-mail sturen naar [info@pensioenfondsgasunie.nl](mailto: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 geëscaleerde klacht, 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 Ombudsman Pensioenen, de Autoriteit Persoonsgegevens, de rechter of een andere geschilleninstantie 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 geëscaleerde klacht. 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](http://www.pensioenfondsgasunie.nl/contact) of
- met een e-mail naar [info@pensioenfondsgasunie.nl](mailto: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 geëscaleerde klacht altijd motiveren, dus duidelijk aangeven *waarom* u niet tevreden bent.

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw geëscaleerde klacht is ontvangen (ontvangstbevestiging). Soms kan deze 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 in de ontvangstbevestiging wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

## **6. Wat doet het bestuur bij een geëscaleerde klacht?**

Het pensioenfonds geeft binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op een geëscaleerde klacht. 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 klacht persoonlijk toe te lichten. U kunt zelf ook vragen om uw klacht persoonlijk te mogen toelichten.

## **7. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur over een geëscaleerde klacht?**

Als u niet tevreden bent met het besluit van het pensioenfonds over een geëscaleerde klacht, dan noemen we dat een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan<sup>1</sup>:

- de Ombudsman Pensioenen,
- de geschilleninstantie<sup>2</sup>,
- de Autoriteit Persoonsgegevens<sup>3</sup> of
- de burgerlijke rechter.

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

### **7.1 Ombudsman Pensioenen**

De Ombudsman Pensioenen behandelt geschillen over diverse onderwerpen. Denk hierbij onder andere aan geschillen over berichtgeving over het pensioen, indexering van het pensioen en uitbetaling. Hieronder vindt u de contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen:

*Ombudsman Pensioenen*

*Postbus 93560*

*2509 AN DEN HAAG*

*M: [info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)*

*T: 070 – 349 96 20*

*W: [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)*

De Ombudsman Pensioenen geeft een advies over het ingediende geschil. In de regel volgt het bestuur dit advies. Mocht het bestuur het advies niet overnemen, dan moet daar een goede reden voor zijn. Het bestuur brengt u binnen een redelijke termijn hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

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

<sup>2</sup> Zie voor meer toelichting 7.2 Externe geschilleninstantie.

<sup>3</sup> Bij de Autoriteit Persoonsgegevens kunnen klachten en geschillen over privacy ingediend worden.

Als u het niet eens bent met het besluit van het bestuur, dan kunt u uw geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.

## **7.2 Externe geschilleninstantie**

Ingaande 1 januari 2024 is er een externe geschilleninstantie voor pensioenen<sup>4</sup>. U kunt zich in de volgende situaties wenden tot de geschilleninstantie:

- als u geen ontvangstbevestiging van uw klacht heeft ontvangen dan kunt u vanaf 8 weken na de indiening van uw (geëscaleerde) klacht deze voorleggen aan de geschilleninstantie.
- als u wel een ontvangstbevestiging heeft ontvangen maar u heeft daarna geen andere reactie binnen 6 weken ontvangen dan kunt u uw (geëscaleerde) klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. De geschilleninstantie kan u vragen om eerst een reactie van het pensioenfonds op uw geëscaleerde klacht af te wachten. Wij verzoeken u daarom om in dit geval eerst contact op te nemen met het bestuursbureau via [bestuursbureau@gasunie.nl](mailto:bestuursbureau@gasunie.nl).
- als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur over de (geëscaleerde) klacht.

Als u het niet eens bent met het besluit van de externe geschilleninstantie, dan kunt u uw geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.

## **7.3 Autoriteit Persoonsgegevens**

Voor een geschil<sup>5</sup> 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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)*

## **7.4 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 Ombudsman Pensioenen, of
- een besluit van de externe geschillencommissie,
- een besluit van de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **8. Wie betaalt de kosten?**

Het pensioenfonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling. Maakt u voor de interne klachtenafhandeling 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 Ombudsman Pensioenen, de geschilleninstantie, de Autoriteit Persoonsgegevens of de burgerlijke rechter moet u zelf betalen.

---

<sup>4</sup>De verplichte aansluiting bij een geschilleninstantie vloeit voort uit de Wet Toekomst Pensioenen. Meer informatie hierover volgt zodra de geschilleninstantie pensioenen is geïnstalleerd.

<sup>5</sup> De Autoriteit Persoonsgegevens hanteert een eigen definitie voor haar klachten. U leest hier meer over op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## **9. Wat gebeurt er verder met uw klacht?**

De uitvoeringsorganisatie legt alle ontvangen (geëscaleerde) klachten 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](mailto: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 juli 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.