Reglement

Klachtenreglement

18 april 2024

Pensioenfonds Vopak

Inleiding

Ons streven is om u de best mogelijke dienstverlening te bieden. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld omdat u het niet eens bent met een beslissing die is genomen over uw pensioen. U kunt hierover contact opnemen met het pensioenfonds. Helpt dat niet? Dan kunt u een klacht indienen. Hieronder leest u in het kort hoe onze klachtenprocedure werkt.

Een klacht indienen

- U kunt uw klacht op drie manieren indienen:
  - E-mail: pf-vopak@azl.eu
  - Telefoon: 0881163053
  - Post: AZL
Klacht Stichting Pensioenfonds Vopak
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

Wij behandelen uw klacht

- U ontvangt een ontvangstbevestiging binnen 2 weken nadat uw klacht ontvangen is. In de ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. Daarna nemen we uw klacht in behandeling.

U ontvangt onze beslissing

- Uw klacht wordt afgehandeld binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven. U ontvangt onze beslissing over uw klacht schriftelijk, voorzien van een onderbouwing.
- Bent u het niet eens met onze beslissing? Dan kunt u bezwaar aantekenen bij het bestuur van het pensioenfonds. In dit klachtenreglement leest u hoe u bezwaar kunt aantekenen.

G:\Shared drives\HQ Global Pensions\Von01-Pensioenzaken\Pfds. Vopak\Integriteit\Klachtenregeling\Klachtenreglement 2024.docx

Niet tevreden met het pensioenfonds: 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 (AZL in Heerlen);

b. geschilleninstantie: de Geschillen Instantie Pensioenfondsen;

c. geschillencommissie: de geschillencommissie van de geschilleninstantie die een geschil behandelt waarin om een (bindende of niet-bindende) uitspraak is gevraagd;

d. belanghebbende: degene die een klacht mag indienen bij het pensioenfonds; dat is de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds;

e. klacht: iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het pensioenfonds;

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 indienen bij de uitvoeringsorganisatie. Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- een e-mail sturen naar AZL: pf-vopak@azl.eu
- bellen naar: AZL: 0881163053
- een brief sturen naar: AZL
Klacht Stichting Pensioenfonds Vopak
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.

Als de uitvoeringsorganisatie niet reageert, kunt u vanaf 6 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen, uw klacht voorleggen aan de geschilleninstantie. Hebt u geen ontvangstbevestiging ontvangen? Dan kunt u uw klacht 8 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan de geschilleninstantie.

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.

Als de uitvoeringsorganisatie niet reageert binnen 6 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen of 8 weken na de indiening van uw klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschilleninstantie.

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

Als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie dan kunt dat aangeven bij het bestuur van het pensioenfonds. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

Dat kan:

- met een e-mail naar: pensioenbureau@vopak.com
- met een brief naar: Stichting Pensioenfonds Vopak
  Postbus 863
  3000 AW Rotterdam
- door te bellen naar: 0104002650.

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 kan het bestuur zelfs al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Het bestuur beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen. Indien het bestuur uw klacht behandelt wordt hiervoor een klachtencommissie gevormd bestaande uit twee bestuursleden en een lid van het verantwoordingsorgaan.

5. Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie geeft binnen 6 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. Als de klachtencommissie onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Uw klacht wordt hierdoor mogelijk ook later afgehandeld. Hiervan wordt u binnen 6 weken op de hoogte gesteld onder opgaaf van redenen.

De klachtencommissie kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten en u kunt ook verzoeken 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 niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?

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

- de geschilleninstantie of
- de burgerlijke rechter.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de geschilleninstantie.

Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW UTRECHT
info@gipcontact.nl
tel: 0850492030
https://geschilleninstantiepensioenfondsen.nl/

Een geschil kan worden ingediend bij de geschilleninstantie via een online klachtenformulier, papieren klachten-formulier, brief, e-mail of op een andere manier die de geschilleninstantie toestaat.

Bij de geschilleninstantie bemiddelt de Ombudsman Pensioenen bij een geschil tussen u en het pensioenfonds en doet de geschillencommissie uitspraak in een geschil tussen u en het pensioenfonds.

Als u het niet eens bent met het besluit van het pensioenfonds na de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen of een niet-bindende uitspraak van de geschillencommissie, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

7. Neemt het pensioenfonds het voorstel van de Ombudsman Pensioenen over?

Meestal wel. Maar soms ook niet. Het bestuur van het pensioenfonds moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Het pensioenfonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

Als de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen niet tot een oplossing leidt kan een uitspraak worden gevraagd van de geschillencommissie.

8. Neemt het pensioenfonds de uitspraak van de geschillencommissie over?

Voor een geschil dat aan de geschillencommissie wordt voorgelegd, kan voor een bindende of niet-bindende uitspraak worden gekozen.

Aan een bindende uitspraak moeten zowel u als het pensioenfonds zich houden. Tegen een bindende uitspraak kan niet in beroep worden gegaan bij de burgerlijke rechter. Wel kan beroep worden aangetekend bij de Commissie van Beroep binnen de geschilleninstantie.

Aan een niet-bindende uitspraak hoeven u en het pensioenfonds zich niet te houden. Tegen een niet-bindende uitspraak kan niet in beroep worden gegaan bij de geschilleninstantie. Wel kan beroep worden aangetekend bij de burgerlijke rechter.

9. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en klachtencommissie naar?

De uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie 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.

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, de rechter of een geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

10. Wie betaalt de kosten?

Het pensioenfonds 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.

11. 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 het pensioenfonds.

De klachtencommissie:

- legt alle door de klachtencommissie ontvangen klachten vast én
- brengt het bestuur van het pensioenfonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.

Het bestuur van het pensioenfonds:

- bespreekt periodiek de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie.

U leest in het jaarverslag van het pensioenfonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. Hierbij geeft het bestuur ook aan wat er naar aanleiding van deze klachten is verbeterd.

12. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2024. Alle oude reglementen met betrekking tot klachten en geschillen zijn niet meer geldig.

Het klachtenreglement is vastgesteld door het bestuur van het pensioenfonds. Het bestuur kan het klachten-reglement nadien wijzigen na verkregen advies van het verantwoordingsorgaan.

Stichting Pensioenfonds Vopak

Westerlaan 10
3016 CK Rotterdam
Postbus 863
3000 AW Rotterdam

Telefoon +31 10 4002650

https://pensioenfonds.vopak.com