

Versie maart 2023

**Klachtenreglement
van
Stichting Pensioenfonds Astellas**



Niet tevreden met 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. 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 ons fonds; |
| b. 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; |
| c. klacht | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds. |
| d. klachtencommissie | de interne klachtencommissie van ons fonds; |
| e. Ombudsman Pensioenen | de ombudsman pensioenen is een externe instelling waar belanghebbenden terecht kunnen met een klacht; |
| f. burgerlijke rechter | de rechter die in eerste instantie bevoegd is om de zaak te behandelen. |

2 Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons 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:

- het [contactformulier](#) op de website gebruiken www.pensioenfondsastellas.nl of
- een e-mail sturen naar pf-astellas@azl.eu of
- bellen naar 088 – 116 2000 of
- een brief sturen naar Stichting Pensioenfonds Astellas, p/a AZL, 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 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 kan door het opvragen van deze extra informatie mogelijk ook later worden 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 u 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:

- via het contactformulier op de website www.pensioenfondsastellas.nl of
- met een e-mail naar pf-astellas@azl.eu, onderwerp: klachtencommissie of
- als brief naar Stichting Pensioenfonds Astellas, t.a.v. de Klachtencommissie, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

U kunt ook bellen naar 088 – 116 2000.

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 kan de klachtencommissie 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 bestaat uit drie leden, van wie één door het bestuur, één door belanghebbende en één door deze leden tezamen wordt aangewezen.

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. U ontvangt dan altijd binnen 8 weken een reactie 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 niet tevreden 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
tel: 0703499620
www.ombudsmanpensioenen.nl

Als u het niet eens bent met het besluit van ons pensioenfonds na het advies van de Ombudsman kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

7 Neemt ons pensioenfonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

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

8 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 ons pensioenfonds 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 de Ombudsman Pensioenen, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

9 Wie betaalt de kosten?

Ons pensioenfonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

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 pensioenfonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.

Het bestuur van ons fonds:

- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie
 - dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van ons pensioenfonds 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 vanaf april 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór april 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.