

# Klachtenreglement

---

Versiedatum: 14 september 2023

Datum bestuursvergadering: 8 september 2023

## Niet tevreden met ons 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?

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- Uitvoeringsorganisatie:
  - De organisatie die zorgt voor de administratie van ons pensioenfonds.
- Belanghebbende:
  - Degene die een klacht mag indienen bij ons 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 ons pensioenfonds.
- Klacht:
  - Iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons 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:

- Het contactformulier op de website gebruiken [www.smurfitkappapensioen.nl/contact/](http://www.smurfitkappapensioen.nl/contact/).
- Een e-mail sturen naar [pf-smurfitkappa@azl.eu](mailto:pf-smurfitkappa@azl.eu).
- Een brief sturen naar: Stichting Pensioenfonds Smurfit Kappa Nederland  
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.

### 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; en
- Laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

De uitvoeringsinstantie geeft binnen 6 weken nadat u de ontvangstbevestiging heeft ontvangen, schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. 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.

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

Dan kunt dat aangeven bij de klachtencommissie van het pensioenfonds. 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 op verschillende manieren. U kunt:

- Een e-mail sturen naar [marco.kiewiet@smurfitkappa.com](mailto:marco.kiewiet@smurfitkappa.com).
- Bellen naar 06 – 512 61 647.
- Een brief sturen naar: Stichting Pensioenfonds Smurfit Kappa Nederland  
T.a.v. klachtencommissie  
Postbus 19  
4900 AA Oosterhout (NB)

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.

### 5 – Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie is namens het bestuur belast met het behandelen van klachten die bij de commissie zijn ingediend. De commissie bestaat uit drie bestuursleden: één lid wordt aangewezen door de werkgeversleden van het bestuur, één lid wordt aangewezen door de werknemersleden van het bestuur, en één lid wordt aangewezen door de hiervoor genoemde twee leden. De betreffende leden worden aangewezen voor een periode van vier jaar en zijn na afloop opnieuw aanwijsbaar. De commissie informeert het bestuur van het pensioenfonds tijdig over de ingediende klachten, over het verloop van de behandeling hiervan, en over het besluit van de commissie.

De klachtencommissie 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; en
- Laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

De klachtencommissie geeft binnen 6 weken nadat u de ontvangstbevestiging van de commissie heeft ontvangen, schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. De commissie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De commissie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie ook later afgehandeld. Het kan ook voorkomen dat de commissie nader onderzoek moet doen of de hulp van deskundigen nodig heeft. Dan kan de afhandeling van uw klacht ook langer duren. U wordt hier dan door de klachtencommissie over geïnformeerd. Ook kan de klachtencommissie u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten én u kunt de klachtencommissie 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 commissie.

## **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. De contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen zijn als volgt:

- Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
[info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)  
telefoon: 070 – 349 96 20

## **7 – Neemt het pensioenfonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?**

Meestal wel maar soms niet. Het bestuur van het pensioenfonds moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Het pensioenfonds brengt u hiervan dan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering. Als u het niet eens bent met het besluit van het pensioenfonds na het advies van de Ombudsman Pensioenen, dan kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

## 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 het pensioenfonds en het pensioenreglement; en
- 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 andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

## 9 – 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.

## 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; en
- Verstrekt dit overzicht aan het bestuur van het pensioenfonds.

De klachtencommissie:

- Legt alle door de commissie ontvangen klachten vast; en
- Brengt het bestuur van het pensioenfonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.

Het bestuur van het pensioenfonds bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie minstens 2 keer per jaar tijdens de bestuursvergadering. U leest in het jaarverslag van het 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 op 8 september 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig. Hebt u vóór 8 september 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.