

# **STICHTING PENSIOENFONDS ESSITY**

## **Klachtenreglement**

Zeist, december 2023

### **Versiewijzigingen overzicht:**

- 18-02-2022: Initiële versie
- 08-06-2023: Aanpassingen n.a.v. Gedragslijn “Goed omgaan met klachten”
- 14-12-2023: Toevoeging Geschillen Instantie Pensioenfonds

**Versie december 2023**

## Inhoudsopgave

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?.....	3
1 – Definities: Wat betekenen deze woorden?.....	3
2 – Hoe dient u een klacht in? .....	4
3 – Wat doet de uitvoeringsorganisatie?.....	4
4 – Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie? .....	5
5 – Wat doet het uitvoerend bestuur? .....	5
6 – Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het uitvoerend bestuur? .....	6
7a – Neemt SPE het advies van de Ombudsman Pensioenen of de Autoriteit Persoonsgegevens over? .....	7
7b – Neemt SPE het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen over?.....	7
8 – Waar kijkt SPE naar?.....	7
9 – Wat gebeurt er verder met uw klacht?.....	7
10 – Kosten en onvoorziene gevallen .....	8
11 – Wanneer gaat dit klachtenreglement in?.....	8

# Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

Deze klachten- en geschillenregeling betreft een uitwerking van artikel 46 lid 2 van het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds Essity (SPE).

SPE vindt een zorgvuldige, correcte en evenwichtige uitvoering van de door de aangesloten ondernemingen opgedragen pensioenregeling belangrijk en zal er alles aan doen om dit binnen het in de statuten en pensioenreglement van SPE bepaalde te bewerkstelligen.

Ondanks deze inspanningen kan zich de situatie voordoen dat de belanghebbende niet goed behandeld of geïnformeerd wordt en/of de belanghebbende en SPE het op voorhand niet eens worden over de uitvoering van de pensioenregeling.

Voor deze situaties is dit klachtenreglement in het leven geroepen. Insteek daarbij is dat SPE en de belanghebbende altijd eerst proberen om het onderling met elkaar eens te worden en/of tot een oplossing te komen zonder juridische procedures op te starten.

## 1 – Definities: Wat betekenen deze woorden?

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>a. uitvoeringsorganisatie</b> | de organisatie die zorgt voor de administratie van SPE;  |
| <b>b. belanghebbende</b>         | degene die een klacht mag indienen bij SPE; 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 SPE; |
| <b>c. klacht</b>                 | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan SPE;   |
| <b>d. privacyklacht</b>          | Dit betreft klachten die betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens van belanghebbende door SPE;  |
| <b>e. geëscaleerde klacht</b>    | klachten die in eerste instantie niet naar tevredenheid van belanghebbende door de uitvoeringsorganisatie zijn opgelost en die vervolgens door het bestuur van SPE worden behandeld;   |
| <b>f. geschil</b>                | klachten die door SPE niet zijn opgelost en worden voorgelegd aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP), de Autoriteit Persoonsgegevens, of de bevoegde rechter;  |

## 2 – Hoe dient u een klacht in?

### **Klachten, niet zijnde privacyklachten**

Bent u niet tevreden met wat SPE 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 <https://www.mijnessitypensioen.nl/contact/> of
- een e-mail sturen naar [mijnessitypensioen@azl.eu](mailto:mijnessitypensioen@azl.eu) of
- bellen naar 088 – 116 30 35 of
- een brief sturen naar Postbus 4471, 6401 CZ HEERLEN, ter attentie van Stichting Pensioenfonds Essity

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft.

U krijgt uiterlijk binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht en waar u vragen kunt stellen. Soms kan een klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Ontvangt u geen reactie van de uitvoeringsorganisatie? Dan kunt u uw klacht 12 weken na indiening rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij SPE is aangesloten (zie artikel 6).

### **Privacyklachten**

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens? Volg dan de procedure vanaf artikel 4 van dit klachtenreglement.

## 3 – Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

Uw klacht wordt binnen een redelijke termijn afgehandeld. Wat redelijk is kan per klacht verschillen. De ene klacht zal eenvoudiger zijn in de afhandeling dan de andere. De uitvoeringsorganisatie zorgt ervoor dat uw klacht binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging wordt afgehandeld.

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 mogelijk ook later afgehandeld.

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- 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.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij SPE is aangesloten (zie artikel 6).

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

Dan noemen wij uw klacht een geëscaleerde klacht en kunt u terecht bij het uitvoerend bestuur van SPE. U kunt dit aangeven binnen een redelijke termijn, maar bij voorkeur binnen 4 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

Daarnaast kunt u privacyklachten rechtstreeks melden bij het uitvoerend bestuur van SPE.

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

- via het contactformulier op de website <https://www.mijnessitypensioen.nl/contact/> of
- met een e-mail naar [mijnessitypensioen@azl.eu](mailto:mijnessitypensioen@azl.eu) of
- als brief naar:  
Stichting Pensioenfonds Essity p/a AZL  
T.a.v. het uitvoerend bestuur  
Postbus 4471  
6401 CZ HEERLEN

U kunt ook bellen naar 088 – 116 30 35.

U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven *waarom* u niet tevreden bent. Geef ook altijd duidelijk aan dat het een geëscaleerde klacht óf een privacyklacht betreft.

U krijgt uiterlijk binnen 2 weken een bericht namens het uitvoerend bestuur dat uw geëscaleerde klacht of privacyklacht 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.

Ontvangt u geen reactie van SPE? Dan kunt u uw geëscaleerde klacht 12 weken na indiening rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij SPE is aangesloten (zie artikel 6).

## 5 – Wat doet het uitvoerend bestuur?

Het uitvoerend bestuur beoordeelt de geëscaleerde klacht of privacyklacht op basis van alle relevante feiten en omstandigheden en deelt zijn gemotiveerde besluit binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging schriftelijk aan u mee. Als het uitvoerend bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen een redelijke termijn het oordeel van het uitvoerend bestuur.

Het uitvoerend bestuur laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw geëscaleerde klacht rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij SPE is aangesloten (zie artikel 6).

### **Mondelinge toelichting**

Indien door het SPE noodzakelijk wordt geacht kunt u in de gelegenheid worden gesteld om de klacht mondeling toe te lichten. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt geldt het volgende:

- SPE draagt zorg voor de bepaling van de datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting;
- belanghebbende kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigden, niet zijnde advocaat of professionele rechtshulpverlener, dienen een schriftelijke machtiging te overleggen;
- van het horen wordt een verslag gemaakt waarin een korte vermelding is opgenomen van al hetgeen ter zitting is voorgevallen voor zover dit voor de zaak relevant is. Aan de belanghebbende wordt op zijn verzoek kosteloos een afschrift van het verslag gezonden.

## **6 – Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het uitvoerend bestuur?**

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

- Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij SPE is aangesloten of, indien het een privacyklacht betreft
- de Autoriteit Persoonsgegevens

### *GIP*

Geschilleninstantie Pensioenfondsen

Varrolaan 100

3584 BW Utrecht

E-mail: [info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)

Website: [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)

Op de website van GIP ziet u de werkwijze en het geschillenproces van GIP.

GIP kan besluiten om het geschil eerst ter bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te laten behandelen.

### *Autoriteit persoonsgegevens*

De contactgegevens van de Autoriteit persoonsgegevens kunt u terugvinden via de navolgende link:

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Als u het niet eens bent met het besluit van SPE na het advies van de Ombudsman, de Autoriteit Persoonsgegevens of het niet bindend advies van GIP kunt u uw geschil nog voorleggen aan de bevoegde rechter. Het staat u overigens ook vrij om uw geschil zonder deze tussenstap gelijk bij de bevoegde rechter aanhangig te maken.

## **7a – Neemt SPE het advies van de Ombudsman Pensioenen of de Autoriteit Persoonsgegevens over?**

Meestal wel. Maar soms niet. Als het advies niet wordt gevolgd moet SPE daar goede reden voor hebben. SPE brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

Daarnaast geldt bij een overtreding van wet- en regelgeving uiteraard dat SPE gebonden is aan de eventuele sancties en uitspraken van de daartoe bevoegde instanties.

## **7b – Neemt SPE het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen over?**

SPE is aangesloten bij Geschillen Instantie Pensioenen (GIP). GIP geeft een bindend advies als u hiervoor heeft gekozen. SPE is op dat moment gebonden aan een advies van GIP. SPE brengt u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen voor u van een advies van GIP.

Indien er geen bindend advies door GIP wordt gegeven, kan SPE dit advies overnemen. Als het advies niet wordt gevolgd moet SPE daar goede reden voor hebben. SPE brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

Daarnaast geldt bij een overtreding van wet- en regelgeving uiteraard dat SPE gebonden is aan de eventuele sancties en uitspraken van de daartoe bevoegde instanties.

## **8 – Waar kijkt SPE naar?**

SPE kijkt bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regelgeving
- de statuten van SPE en het pensioenreglement
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

SPE neemt 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 – 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 SPE.

Het uitvoerend bestuur:

- legt alle door het uitvoerend bestuur ontvangen klachten vast
- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en het uitvoerend bestuur
- dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van SPE hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het uitvoerend bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

## **10 – Kosten en onvoorziene gevallen**

SPE kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien u met betrekking tot uw klacht in het gelijk wordt gesteld.

In gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het uitvoerend bestuur van SPE.

## **11 – Wanneer gaat dit klachtenreglement in?**

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

Hebt u vóór 1 januari 2024 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt het oude klachtenreglement nog wél.