



## Klachten- en geschillenregeling

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

Wij doen ons best om de 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:

- |  |  |
|--|--|
| a. uitvoeringsorganisatie                    | de organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds;  |
| b. belanghebbende                            | degene die een klacht kan indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, (gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde) 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. geschil                                   | een geschil dat ontstaat na een gehele of gedeeltelijk afwijzing van de klacht   |
| e. klachtencommissie                         | de interne klachtencommissie van het fonds;  |
| f. Ombudsman Pensioenen                      | de Ombudsman Pensioenen is een externe instelling waar belanghebbenden terecht kunnen voor bemiddeling over een geschil met het pensioenfonds;   |
| g. Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) | de instantie die door de minister is aangewezen om geschillen met betrekking tot pensioenfondsen 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.alliancepensioenen.nl](http://www.alliancepensioenen.nl) of
- een e-mail sturen naar [pensioenfondssalliance@achmea.nl](mailto:pensioenfondssalliance@achmea.nl) of
- bellen naar 013 – 462 3500 of
- een brief sturen naar Stichting Pensioenfonds Alliance, p/a APS, Postbus 90170, 5000 LM Tilburg.

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u een klacht heeft. U krijgt binnen 5 dagen 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 5 dagen worden afgehandeld. Dan krijgt u geen ontvangstbevestiging.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te kunnen handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht kan door het opragen 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.

De klacht wordt in beginsel binnen 10 werkdagen na de ontvangst afgehandeld. Als dat niet mogelijk is dan wordt dit schriftelijk of digitaal aan u medegedeeld en wordt een nieuwe afhandelingstermijn vermeld.

Als de uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de klacht nieuwe informatie nodig heeft, dan wordt deze bij u opgevraagd. De termijn voor de afhandeling wordt hierdoor verlengd met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.

### **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.alliancepensioenen.nl](http://www.alliancepensioenen.nl) of
- met een e-mail naar [pensioenfondsalliance@achmea.nl](mailto:pensioenfondsalliance@achmea.nl), onderwerp: klachtencommissie of
- met een brief naar Stichting Pensioenfonds Alliance, p/a APS, Postbus 90170, 5000 LM Tilburg.

U moet uw klacht altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht. 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 twee leden van het bestuur en wordt ondersteund door de secretaris van het bestuur.

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?**

Als u zich niet kunt vinden in de beslissing van de klachtencommissie over de uitvoering van het pensioenreglement dan is sprake van een geschil en kunt u zich rechtstreeks wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP).

Het fonds zal u schriftelijk op deze mogelijkheid wijzen onder vermelding van de geldende termijnen en de adresgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfonds.

Daarbij kunt u kiezen tussen beslechting van het geschil door de geschillencommissie of bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen. De GIP zal u op deze mogelijkheid wijzen en u doorverwijzen naar de Ombudsman Pensioenen.

Het bestuur zal het advies van de Ombudsman Pensioenen in overweging nemen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Als het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het bestuur de klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Bij beslechting door de geschillencommissie kunt u zelf kiezen tussen een bindend of niet-bindend advies. Bij een bindend advies van een geschillencommissie leggen het bestuur en de klager zich neer bij dit advies. Bij een niet-bindend advies van een geschillencommissie neemt het bestuur het advies in overweging, maar kan het daar gemotiveerd van afwijken. Als het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het bestuur de klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Hieronder ziet u de contactgegevens van de GIP.

Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)  
Varrolaan 100  
3584 BW Utrecht  
info@gpicontact.nl  
tel: 085 049 2030  
[www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)

## **7. 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 van toepassing zijnde pensioenreglement;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid, de menselijke maat en het belang van de deelnemer

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 of de Geschilleninstantie Pensioenfondsen ligt of daar al is afgesloten.

## **8. 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.

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

De uitvoeringsorganisatie:

- legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast
- informeert het bestuur over alle ingediende klachten
- verstrekt een overzicht van de klachten elk kwartaal aan het bestuur van het 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 in dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

Het pensioenfonds beschikt over een behoorlijke administratie van klachten, waarin alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Dit houdt in:

- naam en adres van de klager;
- de klacht;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- omschrijving van de klacht;
- beschrijving van de afhandeling van de klacht;
- de datum waarop de klacht is afgesloten.

#### **10. Wanneer gaat deze regeling in?**

Deze klachten- en geschillenregeling geldt vanaf 1 januari 2024.  
De oude klachten- en geschillenregeling is dan niet meer geldig.