

# **Interne klachtenregeling**

Stichting Pensioenfonds Gazelle  
Versie 1 januari 2024

---

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Definities .....	3
Hoofdstuk 2	Inleidende bepalingen .....	3
Hoofdstuk 3	Indienen van de Klacht.....	3
Hoofdstuk 4	Behandeling van de Klacht.....	4
Hoofdstuk 5	Beslissing op de Klacht.....	4
Hoofdstuk 6	Indienen van de Geëscaleerde klacht .....	4
Hoofdstuk 7	Behandeling van de Geëscaleerde klacht .....	5
Hoofdstuk 8	Besluit van het bestuur op de Geëscaleerde klacht.....	5
Hoofdstuk 9	Behandeling van het geschil.....	5
Hoofdstuk 10	Behandeling door de rechter .....	6
Hoofdstuk 11	Kosten van de behandeling van de (Geëscaleerde) Klacht.....	6
Hoofdstuk 12	Slotbepalingen .....	6
Hoofdstuk 13	Inwerkingtreding .....	6

---

## Hoofdstuk 1 Definities

De in de statuten en pensioenreglementen van Stichting Pensioenfonds Gazelle (hierna: het Fonds) gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van deze regeling. In aanvulling hierop wordt in dit reglement verstaan onder:

### 1.1 Belanghebbende

een deelnemer, een gewezen deelnemer, een pensioengerechtigde of een andere aanspraakgerechtigde zoals een partner of een ex-partner.

### 1.2 Klacht

iedere uiting van ontevredenheid die de belanghebbende richt aan het Fonds.

### 1.3 Geëscaleerde klacht

een klacht die in eerste instantie niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en waarover het bestuur in tweede instantie een besluit neemt.

### 1.4 Klager

De belanghebbende die een (Geëscaleerde) Klacht indient bij het Fonds.

### 1.5 Geschil

- a) een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van de (Geëscaleerde) Klacht over de uitvoering van een pensioenreglement door het Fonds; of
- b) een (Geëscaleerde) Klacht die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

### 1.6 Pensioenbureau

De afdeling van Stichting Pensioenfonds Pon waar een Klacht in eerste instantie wordt behandeld.

## Hoofdstuk 2 Inleidende bepalingen

**2.1** De klachtenregeling beschrijft hoe de Klager zijn ontevredenheid richting het Fonds kan uiten en geeft inzicht in de mogelijke vervolgstappen en bijbehorende termijnen. De klachtenregeling bevat daarmee waarborgen voor de Klager die niet (geheel) tevreden is over de wijze waarop het Fonds uitvoering heeft gegeven aan een pensioenreglement en/of de wijze waarop het Fonds de (Geëscaleerde) Klacht heeft behandeld.

**2.2** Het Fonds behandelt de (Geëscaleerde) Klacht altijd vertrouwelijk en draagt zorg dat de persoon die de Geëscaleerde klacht behandelt, niet is betrokken bij de behandeling van de Klacht.

**2.3** Met deze regeling geeft het Fonds uitvoering aan de vereisten uit de geldende wet- en regelgeving.

## Hoofdstuk 3 Indienen van de Klacht

**3.1** De Klager kan zijn Klacht indienen bij het Fonds. De behandelaar van de Klacht is een medewerker van het pensioenbureau.

**3.2** De Klager geeft bij het indienen van de Klacht informatie over zijn personalia (naam, adres en het bij het Fonds bekende polisnummer) met een zo duidelijk mogelijke omschrijving van zijn Klacht.

**3.3** De Klager kan de Klacht op verschillende manieren indienen bij het Fonds. Dit kan:

- a) telefonisch: 088 60 60 281
- b) per e-mail: pensioenfondsgazelle@pon.com
- c) schriftelijk:

---

Stichting Pensioenfonds Gazelle  
t.a.v. manager pensioenbureau  
Postbus 30052  
1303 AB Almere

- 3.4** Het Pensioenbureau bevestigt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken de ontvangst van de Klacht. In deze reactie wordt aangegeven binnen welke termijn de Klacht wordt afgehandeld en bij wie de Klager terecht kan met vragen.

## **Hoofdstuk 4      Behandeling van de Klacht**

- 4.1** Het Pensioenbureau neemt de Klacht in behandeling en stelt vast of de Klacht meteen kan worden afgehandeld of dat meer onderzoek dan wel aanvullende informatie van de Klager nodig is.
- 4.3** Als aanvullende informatie van de Klager nodig is, verzoekt het Pensioenbureau de Klager deze informatie alsnog toe te sturen onder vermelding van een reactieperiode. De behandeltermijn van het Pensioenbureau wordt met deze reactieperiode verlengd.
- 4.4** De Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor een goede behandeling van de Klacht.

## **Hoofdstuk 5      Beslissing op de Klacht**

- 5.1** Het Pensioenbureau zorgt dat de Klacht binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van de Klacht wordt afgehandeld. Deze termijn kan langer zijn als aanvullende informatie bij de Klager is opgevraagd of als nader onderzoek nodig is. De Klager wordt geïnformeerd over de periode waarbinnen de Klacht in die situatie wordt afgehandeld.
- 5.2** De beslissing op de Klacht wordt gebaseerd op een toereikend onderzoek en op een voor Klager kenbare feiten en informatie.
- 5.3** De beslissing op de Klacht wordt schriftelijk aan de Klager meegedeeld. In deze beslissing wordt de Klager gewezen op de mogelijkheid om een Geëscaleerde klacht in te dienen bij het bestuur van het Fonds.

## **Hoofdstuk 6      Indienen van de Geëscaleerde klacht**

- 6.1** Als de Klager zich niet (geheel) kan vinden in de beslissing van het Pensioenbureau, kan de Klager binnen uiterlijk zes weken de Geëscaleerde klacht indienen bij het bestuur van het Fonds.
- 6.2** De Geëscaleerde klacht bevat de volgende informatie:
- a) naam en adres van de Klager;
  - b) het bij het Fonds bekende polisnummer;
  - c) de vermelding dat het om een Geëscaleerde klacht gaat met de verwijzing naar de beslissing op de Klacht;
  - d) een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de Klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
- 6.3** De Geëscaleerde klacht wordt ingediend bij:
- Stichting Pensioenfonds Gazelle  
t.a.v. het bestuur  
Postbus 30052  
1303 AB Almere.

## **Hoofdstuk 7      Behandeling van de Geëscaleerde klacht**

- 7.1** Het bestuur van het Fonds bevestigt de ontvangst van de Geëscaleerde klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de ontvangst van de Geëscaleerde klacht schriftelijk aan de Klager.
- 7.2** Indien het bestuur van het Fonds aanvullende informatie nodig heeft van de Klager, verzoekt het de Klager deze informatie alsnog toe te sturen onder vermelding van een reactieperiode. De behandeltermijn van het bestuur wordt met deze reactieperiode verlengd.
- 7.3** Het bestuur van het Fonds behandelt de Geëscaleerde klacht zorgvuldig, houdt rekening met evenwichtige belangenafweging en de geldende wet- en regelgeving.
- 7.4** Het bestuur van het Fonds oordeelt of de beslissing op de Klacht in redelijkheid had kunnen worden genomen.
- 7.5** Het bestuur van het Fonds kan de Klager in de gelegenheid stellen om op een door het bestuur nader vast te stellen wijze en tijdstip te worden gehoord.

## **Hoofdstuk 8      Besluit van het bestuur op de Geëscaleerde klacht**

- 8.1** Het bestuur van het Fonds neemt uiterlijk binnen vier weken na dagtekening van de Geëscaleerde klacht een besluit.
- 8.2** Het besluit op de Geëscaleerde klacht wordt gebaseerd op een toereikend onderzoek en op een voor de Klager kenbare feiten en informatie.
- 8.3** Het besluit op de Geëscaleerde klacht wordt voorzien van een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de Geëscaleerde klacht in te gaan.
- 8.4** Het besluit op de Geëscaleerde klacht wordt schriftelijk aan de Klager meegedeeld. In dit besluit wordt de Klager gewezen op de mogelijkheid voor het indienen van een Geschil.

## **Hoofdstuk 9      Behandeling van het geschil**

- 9.1** Als de Klager zich niet (geheel) kan vinden in het besluit van het bestuur van het Fonds als uitkomst van de interne klachtenprocedure, kan de Klager zich wenden tot de Geschilleninstantie pensioenfonds (waarbinnen de klager kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of voor beslechting), of voor de burgerlijke rechter.
- 9.2** Als de (Geëscaleerde) Klacht niet binnen twaalf weken na ontvangst van de Klacht over de uitvoering van een pensioenreglement door het Fonds is afgehandeld, kan de Klager zich eveneens wenden tot de Geschilleninstantie pensioenfonds.
- 9.3** Lid 2 is niet van toepassing als de Klager en het Fonds overeenkomen om ondanks het verstrijken van de genoemde termijn alsnog wensen eerst de interne klachtenprocedure volledig te doorlopen.
- 9.4** Zodra de Geschilleninstantie pensioenfonds de Klacht in behandeling neemt, wordt de interne klachtenprocedure gestopt en is sprake van een Geschil.
- 9.5** De Klager kan de Geschilleninstantie pensioenfonds verzoeken om de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting van het Geschil door de Geschilleninstantie

---

pensioenfondsen.

- 9.6** De Ombudsman Pensioenen handelt een Klacht af door het geven van een schriftelijk advies. Het Fonds volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen in principe op. Alleen als het bestuur van het Fonds ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies niet op te volgen. Het bestuur laat aan de Klager schriftelijk gemotiveerd weten waarom het advies van de Ombudsman Pensioenen niet wordt opgevolgd. Het bestuur verstrekt de Ombudsman Pensioenen een afschrift van het besluit.
- 9.7** De Geschilleninstantie pensioenfondsen kan een bindend of een niet-bindend advies geven:
- a) bij een bindend advies leggen het Fonds en de Klager zich neer bij dit advies;
  - b) bij een niet-bindend advies volgt het Fonds het advies in principe op. Alleen als het bestuur van het Fonds ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies van de Geschilleninstantie pensioenfondsen niet op te volgen. Het bestuur laat aan de Klager schriftelijk gemotiveerd weten waarom het advies van de Geschilleninstantie pensioenfondsen niet wordt opgevolgd. Het bestuur verstrekt de Geschilleninstantie pensioenfondsen een afschrift van het besluit.
- 9.8** Een uitspraak van de Geschilleninstantie pensioenfondsen is tot een bedrag van € 250.000 bindend, tenzij de Klager vooraf anders heeft besloten.

## **Hoofdstuk 10      Behandeling door de rechter**

- 10.1** De Klager heeft te allen tijde de mogelijkheid om zich tot de Nederlandse rechter te wenden.
- 10.2** Zodra een vordering is ingediend bij de Nederlandse rechter, wordt de interne klachtenprocedure gestopt.

## **Hoofdstuk 11      Kosten van de behandeling van de (Geëscaleerde) Klacht**

De behandeling van de (Geëscaleerde) Klacht door het Fonds is kosteloos. Kosten die de Klager zelf maakt doordat een Klager zich bijvoorbeeld laat bijstaan door een gemachtigde, een vertegenwoordiger of een deskundige aan wie advies is gevraagd, komen voor rekening van de Klager.

## **Hoofdstuk 12      Slotbepalingen**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur van het Fonds.

## **Hoofdstuk 13      Inwerkingtreding**

De interne klachtenregeling is op 20 januari 2021 in werking getreden en voor het laatst gewijzigd in de bestuursvergadering van 22 december 2023, na ingewonnen advies van het belanghebbendenorgaan. De laatst aangepaste versie is de geldende versie.