

Ahold Delhaize Pensioenen

Reglement Klachten en Geschillen

**Stichting
Ahold Delhaize Pensioenen**

(versie: 1 januari 2024)

INDEX

Artikel 1	- Definities	2
Artikel 2	- Klachtenprocedure	3
Artikel 3	- Aanvullende bepalingen klachtenprocedure	3
Artikel 4	- Ombudsman Pensioenen	4
Artikel 5	- Geschilleninstantie Pensioenfondsen	4
Artikel 6	- Burgerlijke rechter	4
Artikel 7	- Contactgegevens	5
Artikel 8	- In werking treden	5
Ondertekening		5

Artikel 1 - Definities

Belanghebbende

De deelnemer, de gewezen deelnemer, de pensioengerechtigde en/of een nagelaten betrekking. Als belanghebbende wordt tevens aangemerkt iedere overige persoon waarvan door het Bestuur is vastgesteld dat hij of zij conform een pensioenreglement aanspraken bij het Pensioenfonds heeft of kan hebben.

Bestuur

Het Bestuur van het Pensioenfonds.

Deelnemer

Degene die conform een pensioenreglement in het Pensioenfonds deelneemt.

Geëscaleerde klacht

Een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie door het Bestuur wordt behandeld

Geschil

Een klacht die binnen het Pensioenfonds niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en wordt voorgelegd aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds, Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.

Geschilleninstantie Pensioenfonds

De externe geschilleninstantie als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waarbij het Pensioenfonds is aangesloten.

Gewezen deelnemer

Degene van wie het deelnemerschap is geëindigd en die conform een pensioenreglement nog aanspraken bij het Pensioenfonds heeft.

Klacht

Elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende gericht aan het Pensioenfonds.

Nagelaten Betrekking

De partner, de ex-partner en de kinderen van de overleden deelnemer of overleden gewezen deelnemer die conform een pensioenreglement aanspraken of periodieke pensioenuitkeringen bij het Pensioenfonds hebben.

Pensioenfonds

Stichting Ahold Delhaize Pensioen, gevestigd in Zaandam, gemeente Zaanstad.

Pensioengerechtigde

Degene die conform de bepalingen van een pensioenreglement een pensioenuitkering ontvangt.

Pensioenreglement

Een pensioenreglement van het Pensioenfonds. Onder pensioenreglement wordt tevens begrepen een pensioenbrief waarin een individuele regeling is vastgelegd die afwijkt van het pensioenreglement.

Wettelijk

Indien in dit reglement wordt verwezen naar wettelijke regelgeving wordt bedoeld de relevante Nederlandse wetgeving.

Artikel 2 - Klachtenprocedure

1. Indienen klacht

Iedere belanghebbende kan zich met een klacht wenden tot het Pensioenfonds. De wijze waarop een belanghebbende een klacht indient, is vormvrij. Een klacht kan bijvoorbeeld telefonisch, via de website of per brief worden ingediend. De contactgegevens zijn opgenomen in artikel 7.

2. Afhandeling klacht

- a. Het pensioenfonds bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen schriftelijk aan de belanghebbende.
- b. De ontvangstbevestiging kan reeds een gemotiveerde reactie van het Pensioenfonds op de klacht bevatten. Indien nog geen gemotiveerde reactie kan worden verstrekt, bevestigt het Pensioenfonds binnen welke termijn de belanghebbende een gemotiveerde reactie kan verwachten. Deze termijn bedraagt ten hoogste vier weken nadat de klacht is ingediend. De termijn van vier weken kan worden verlengd met de periode die nodig is om extra informatie te verzamelen, bijvoorbeeld via de belanghebbende of een externe instantie.
- c. Een gemotiveerde reactie op de klacht wordt altijd schriftelijk door het Pensioenfonds aan de belanghebbende verstrekt.

3. Indienen geëscaleerde klacht

Indien de belanghebbende het niet eens is met de reactie van het Pensioenfonds, kan de belanghebbende zich tot uiterlijk vier weken na ontvangst van deze reactie met een geëscaleerde wending tot het Bestuur. De wijze waarop een belanghebbende een geëscaleerde klacht indient, is vormvrij. De contactgegevens van het Bestuur zijn opgenomen in artikel 7.

4. Afhandeling geëscaleerde klacht

- a. Het Bestuur bevestigt de ontvangst van de geëscaleerde klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen schriftelijk aan de belanghebbende.
- b. De ontvangstbevestiging kan reeds een gemotiveerde reactie van het Bestuur op de geëscaleerde klacht bevatten. Indien nog geen gemotiveerde reactie kan worden verstrekt, bevestigt het Bestuur binnen welke termijn de belanghebbende een gemotiveerde reactie kan verwachten. Deze termijn bedraagt ten hoogste vier weken nadat de klacht is ingediend. De termijn van vier weken kan worden verlengd met de periode die nodig is om extra informatie te verzamelen, bijvoorbeeld via de belanghebbende of een externe instantie.
- c. Een gemotiveerde reactie op de klacht wordt altijd schriftelijk door het Pensioenfonds aan de belanghebbende verstrekt.

Artikel 3 - Aanvullende bepalingen klachtenprocedure

1. Vertegenwoordiging en bijstand

De belanghebbende kan zich bij het indienen van een klacht en/of een geëscaleerde klacht laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich laten bijstaan door een deskundige. De eventuele kosten hiervoor worden door de belanghebbende zelf gedragen.

2. Nader toelichten

De belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld om de klacht en/of de geëscaleerde klacht nader toe te (laten) lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht.

3. Ontvankelijkheid

- a. Een klacht of geëscaleerde klacht wordt niet in behandeling genomen indien de belanghebbende zich (tevens) met betrekking tot de klacht of geëscaleerde klacht heeft gewend tot de Geschilleninstantie Pensioenfonds, de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- b. Indien de belanghebbende zich tijdens de afhandeling van een klacht of geëscaleerde klacht wendt tot de Geschilleninstantie Pensioenfonds, de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter, beëindigt het Pensioenfonds of het Bestuur de verdere afhandeling van de klacht of geëscaleerde klacht. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- c. Een belanghebbende kan tegen een genomen besluit van het Bestuur niet nogmaals een geëscaleerde klacht indienen. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

4. Kosten

Het Bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten van de belanghebbende, indien de belanghebbende met betrekking tot de klacht of geëscaleerde klacht in het gelijk is gesteld.

5. Vertrouwelijkheid

Het Pensioenfonds is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen in het kader van een klacht, geëscaleerde klacht of geschil ter kennis is gekomen, tenzij het op wettelijke gronden verplicht kan worden gesteld tot openbaarmaking daarvan

6. Registratie klachten

Alle klachten en geëscaleerde klachten worden geregistreerd in de klachtenadministratie van het pensioenfonds, inclusief naam en adres van de belanghebbende, een omschrijving van de klacht of de geëscaleerde klacht, de wijze van afhandeling en de datum van de afsluiting.

7. Hardheidsclausule

In incidentele gevallen, niet van algemene aard zijnde, waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Bestuur.

Artikel 4 - Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met de reactie van het Bestuur, kan de belanghebbende overwegen om de klacht, de geëscaleerde klacht of het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.
2. Het Pensioenfonds verleent medewerking aan de behandeling van een klacht of geschil door de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman handelt klachten en geschillen af door het geven van een schriftelijk advies, dat uitsluitend aan de belanghebbende en het Pensioenfonds wordt meegedeeld. Het Pensioenfonds volgt het schriftelijke advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij naar het oordeel van het Bestuur zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Het Bestuur stelt de belanghebbende schriftelijk op de hoogte over het al dan niet volgen van het advies van de Ombudsman Pensioenen.
3. De contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen zijn opgenomen in artikel 7.

Artikel 5 - Geschilleninstantie Pensioenfondsen

1. Indien een belanghebbende ten aanzien van een klacht of geëscaleerde klacht over de uitvoering van het pensioenreglement het niet eens is met de reactie van het Pensioenfonds en/of het Bestuur kan de belanghebbende zich met een geschil wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
2. De belanghebbende kan zich eveneens met een geschil tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen wenden indien de klacht of de geëscaleerde klacht niet binnen de geldende of afgesproken termijn door het Pensioenfonds en/of het Bestuur is afgehandeld of indien de belanghebbende na twaalf weken na het indienen van de klacht geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Het voorgaande is niet van toepassing indien de belanghebbende en het Pensioenfonds overeenkomen om ondanks het verstrijken van de genoemde klachtenprocedure bij het Pensioenfonds alsnog volledig te doorlopen.
3. De contactgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen zijn opgenomen in artikel 7.

Artikel 6 - Burgerlijke rechter

De belanghebbende heeft altijd de mogelijkheid om een vordering tegen het Pensioenfonds in te stellen bij de burgerlijke rechter.

Artikel 7 - Contactgegevens

1. Het Pensioenfonds en/of het Bestuur zijn als volgt bereikbaar:
 - a. Telefoon:
088 – 659 2400 (maandag tot en met vrijdag, van 09.00 tot 17.00 uur)
 - b. Contactformulier:
www.aholddelhaizepensioen.nl
 - c. Postadres:
Ahold Delhaize Pensioen
t.a.v. Servicedesk / het Bestuur
Postbus 90170
5000 LM Tilburg
2. De Ombudsman Pensioenen is bereikbaar via de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. De Geschilleninstantie Pensioenfondsen is als volgt bereikbaar:
 - a. Telefonisch:
085 – 049 2030
 - b. E-mail:
info@gipcontact.nl
 - c. Postadres:
Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht

Artikel 8 - In werking treden

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2024.

Ondertekening

Dit reglement is vastgesteld op 9 april 2024.

Zaandam, 10 april 2024

R.C. Pijst
(Voorzitter Uitvoerend Bestuur)

J. de Waal
(Bestuurslid)