

Klachtenregeling
van
Stichting Pensioenfonds Campina

Behandeld en vastgesteld in het bestuur op

20 juni 2023

Revisiehistorie	Toelichting
01-01-2024	Wijziging naar aanleiding van de oprichting van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP).
20-06-2023	Vaststelling Klachtenbeleid

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Definities: wat betekenen deze woorden?	2
3.	Hoe dient u een klacht in?	3
4.	Wat doet het pensioenbureau?	3
5.	Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het pensioenbureau?	3
6.	Wat doet de klachtencommissie?	3
7.	Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?	4
8.	Wordt het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen overgenomen?	4
9.	Waar kijken het pensioenbureau en klachtencommissie naar?	4
10.	Wie betaalt de kosten?	4
11.	Wat gebeurt er verder met uw klacht?	5
12.	Hoe gaat Pensioenfonds Campina om met uw persoonsgegevens?	5
13.	Slotbepaling	5

1. Inleiding

Pensioenfonds Campina voert uw pensioenregeling met de grootst mogelijke zorg uit en probeert u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de toepassing van de regeling of de manier waarop u door ons bent behandeld of geïnformeerd. Als u een klacht of geschil aan de orde wilt stellen, neem dan altijd eerst contact met ons op. Misschien is het een misverstand en kan het worden rechtgezet.

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.

2. Definities: wat betekenen deze woorden?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| a. pensioenbureau | het pensioenbureau zorgt voor de administratie van het pensioenfonds; |
| b. belanghebbende | <p>degene die een klacht mag indienen bij Pensioenfonds Campina:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Arbeidsongeschikte deelnemer met voortgezette pensioenopbouw (actieven);▪ Gewezen deelnemer ('nog in dienst bij de werkgever'): dit betekent dat u nog werkzaam bent bij FrieslandCampina, De Graafstroom, Nutrifeed of Creamy Creation;▪ Gewezen deelnemer ('slaper'): dit betekent dat u niet meer werkzaam bent bij de werkgever, hieronder vallen ook ex-partners;▪ Pensioengerechtigde: dit betekent dat u een pensioenuitkering van het pensioenfonds ontvangt van ouderdomspensioen, invaliditeitspensioen, partnerpensioen of wezenpensioen;▪ Namens een belanghebbende: bijvoorbeeld als u de gevolmachtigde of de wettelijk vertegenwoordiger bent van een belanghebbende; of▪ Een andere belanghebbende: bijvoorbeeld als u geen pensioen van het pensioenfonds ontvangt of gaat ontvangen, maar daar wel recht op denkt te hebben. |
| c. klacht | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het pensioenfonds; |
| d. geschil | <p>klachten die niet in onderling overleg worden opgelost. De wettelijke definitie van een geschil luidt als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ een geschil ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder▪ klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld <p>Een geschil kan door de belanghebbende worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (waarbinnen de belanghebbende kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting), of de burgerlijke rechter;</p> |
| e. klachtencommissie | de interne klachtencommissie van Pensioenfonds Campina. De commissie bestaat uit de directeur van Pensioenfonds Campina (of, als het om de directeur gaat, de voorzitter van het bestuur), een lid van het bestuur en een medewerker van het pensioenbureau; |
| f. Geschillen Instantie Pensioenfonds | de door de Pensioenfederatie opgerichte geschilleninstantie, speciaal voor geschillen als belanghebbende en pensioenfonds er onderling niet uitkomen. Deze geschilleninstantie is onafhankelijk, onpartijdig, deskundig en goed toegankelijk; |
| g. Ombudsman Pensioenen | een externe instelling dat onderdeel is van GIP. Als uw geschil door GIP in behandeling wordt genomen en u instemt met bemiddeling, dan gaat het geschil naar de Ombudsman Pensioenen. Binnen GIP voert de Ombudsman Pensioenen zijn functie onpartijdig en onafhankelijk uit; |
| h. Autoriteit Persoonsgegevens | toezichthouder voor het toezicht op het verwerken van persoonsgegevens; |
| i. burgerlijke rechter | de rechter die in eerste instantie bevoegd is om de zaak te behandelen. |

3. 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 op verschillende manieren indienen bij Pensioenfonds Campina.

U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken www.pensioenfondscampina.nl; of
- een e-mail sturen naar pensioenfonds@campina.com; of
- bellen naar (0348) – 485 985; of
- een brief sturen naar:
Stichting Pensioenfonds Campina
Houttuinlaan 4
3447 GM WOERDEN

Geef bij het indienen van uw klacht altijd zo duidelijk mogelijk een omschrijving waarom u vindt dat u een klacht heeft. Vermeld ook uw naam, deelnemersnummer en contactgegevens (bijvoorbeeld uw e-mailadres en/of telefoonnummer) waarop u bereikbaar bent.

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

Het pensioenbureau kan u om aanvullende informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. Het pensioenbureau geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht kan door het opvragen van deze aanvullende informatie mogelijk ook later worden afgehandeld..

4. Wat doet het pensioenbureau?

Het pensioenbureau 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.

5. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het pensioenbureau?

Dan kunt u dat aangeven bij de klachtencommissie. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van het pensioenbureau hebt ontvangen.

U geeft aan dat u niet tevreden bent. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken www.pensioenfondscampina.nl; of
- een e-mail sturen naar pensioenfonds@campina.com, onderwerp: Klachtencommissie; of
- bellen naar (0348) – 485 985; of
- een brief sturen naar:
Stichting Pensioenfonds Campina
t.a.v. de Klachtencommissie
Houttuinlaan 4
3447 GM WOERDEN

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.

De klachtencommissie beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen.

6. Wat doet de klachtencommissie?

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.

7. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?

Dan noemen we dat een geschil. U kunt de zaak altijd nog voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (afgekort: GIP), waarbinnen u kunt kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting. GIP is door de overheid aangewezen als officiële geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Hieronder ziet u de contactgegevens:

Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW UTRECHT
Telefoonnummer: (085) - 049 20 30
E-mail: info@gipcontact.nl

Een geschil kan bij voorkeur online ingediend worden op de website van GIP. Per post kan uiteraard ook. Voor aanvullende informatie verwijzen wij u naar de website: <https://geschilleninstantiepensioenfondsen.nl>. Op de website van GIP ziet u onder andere de werkwijze en het geschillenproces van GIP.

GIP kan besluiten om het geschil eerst ter bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te laten behandelen. Komt GIP tot een ander oordeel, dan zal het bestuur de zaak nogmaals bekijken. Als u het niet eens bent met het besluit van ons pensioenfonds na het advies van de Ombudsman Pensioenen of het niet bindend advies van GIP, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Gaat uw klacht over de verwerking van persoonsgegevens? Dan kunt u naar de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) gaan. Hieronder ziet u de contactgegevens:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG

Voor aanvullende informatie verwijzen wij u naar de website: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>

8. Wordt het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen overgenomen?

Het advies wordt meestal overgenomen. Het bestuur van Pensioenfonds Campina moet een goede reden hebben om af te wijken van het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Het pensioenfonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

9. Waar kijken het pensioenbureau en klachtencommissie naar?

Het pensioenbureau en de klachtencommissie kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels;
- de statuten van ons pensioenfonds en het pensioenreglement; én
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

Het pensioenbureau en de klachtencommissie nemen 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.

10. Wie betaalt de kosten?

Pensioenfonds Campina 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. Machtigt u iemand om uw belangen te behartigen, dan zijn die kosten ook voor u zelf.

11. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

Het pensioenbureau:

- legt alle door het pensioenbureau ontvangen klachten vast;
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten; én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons 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 het pensioenbureau en de klachtencommissie; dat gebeurt minstens 2 maal 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.

12. Hoe gaat Pensioenfonds Campina om met uw persoonsgegevens?

Het pensioenfonds gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw persoonsgegevens. Zo houden wij ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De persoonsgegevens die u aan het pensioenfonds verstrekt, worden verwerkt met als doel om uw zo goed mogelijk te kunnen behandelen en administreren. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

In de privacyverklaring op www.pensioenfondscampina.nl wordt uitgelegd met welke persoonsgegevens het pensioenfonds werkt en hoe daarmee wordt omgegaan. Ook leest u daarin meer over de beveiliging en geheimhouding van persoonsgegevens.

13. Slotbepaling

De klachtenregeling gaat in vanaf 20 juni 2023 en is voor het laatst gewijzigd per 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig. Het bestuur beoordeelt jaarlijks of de klachtenregeling geactualiseerd moet worden.