



# **Klachten- en geschillenreglement**

**Stichting Pensioenfonds Koninklijke Cosun**

**d.d. 1 juli 2023**

## **Artikel 1    Begripsomschrijvingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Fonds:                    Stichting Pensioenfonds Koninklijke Cosun;
- Klachtencommissie:    de voorzitter en de secretaris van het Fonds of de plaatsvervangers;
- Administratie:            de instantie die belast is met de alledaagse, feitelijke uitvoering van het pensioenreglement, zijnde Appel Pensioenuitvoering B.V.;
- Belanghebbende:        de deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde;
- Klacht:                    iedere uiting van ontevredenheid die door een Belanghebbende wordt gericht aan het Fonds;
- Geëscaleerde klacht:    een klacht die niet gaat over de uitvoering van het pensioenreglement en die niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost door de klachtencommissie
- Geschil:                    a. een geschil (zijnde een verschil van mening) ontstaan na een gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement;  
                                  b. een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, zonder afhandeling, direct na het verstrijken van de termijn voor de behandeling.

## **Artikel 2    Klachtenprocedure**

1. Een belanghebbende kan zich telefonisch, schriftelijk per post of per mail tot de administratie wenden met een klacht.  
Post:                    Stichting Pensioenfonds Koninklijke Cosun  
                                  P/a Appel Pensioenuitvoering B.V.  
                                  Postbus 30396  
                                  1303 AJ Almere  
Telefoon:                085 – 2104 133  
Mail:                     pfcosun@appelpensioen.nl
2. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging naar de belanghebbende verzonden. In deze bevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. De administratie reageert binnen redelijke termijn schriftelijk naar belanghebbende, doch uiterlijk binnen 10 weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging van de klacht, of na 12 weken na het indienen van de klacht.
3. Indien bij de afhandeling van de klacht blijkt dat er nadere informatie nodig is van de belanghebbende, dan wordt deze informatie opgevraagd en wordt een termijn voor

beantwoording gegeven. De termijnen, bedoeld in het vorige lid, worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.

4. Klachten over uitvoering van het pensioenreglement worden behandeld door de klachtencommissie. Klachten die niet gaan over de uitvoering van het pensioenreglement worden behandeld door de administratie, tenzij de administratie in overleg met de klachtencommissie, de klacht voor afhandeling overdraagt aan de klachtencommissie.
5. Indien belanghebbende niet tevreden is over de afhandeling van een klacht (die niet gaat over de uitvoering van het pensioenreglement) door de administratie, dan kan belanghebbende de klachtencommissie vragen om de klacht in behandeling te nemen. De klacht dient binnen redelijke termijn te worden behandeld.
6. Belanghebbende met een geëscaleerde klacht, wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Artikel 3    Geschillenprocedure**

1. Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van de klacht over de uitvoering van het pensioenreglement wordt de belanghebbende gewezen op de mogelijkheid dit geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, de rechter of een externe geschilleninstantie waarbij het pensioenfonds is aangesloten(, tenzij een dergelijke geschilleninstantie er niet is).
2. Indien de klacht over de uitvoering van het pensioenreglement niet binnen de gestelde termijnen, zoals opgenomen in artikel 2 lid 2 en 3, is afgehandeld, kan de belanghebbende het geschil rechtstreeks voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen, de rechter of een externe geschilleninstantie waarbij het pensioenfonds is aangesloten(, tenzij een dergelijke geschilleninstantie er niet is).

### **Artikel 4    Geschilleninstantie**

Dit artikel wordt nader ingevuld als de externe geschilleninstantie is opgericht en zijn werk kan verrichten.

### **Artikel 5    Ombudsman Pensioenen**

1. Het Fonds acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen het Fonds oplegt, tenzij het Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
2. Het Fonds acht zich niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat gebruik is gemaakt van de onder artikel 2 omschreven procedure.
3. Het telefoonnummer van de Ombudsman Pensioenen is 070 - 3499620. Zij adviseren om eerst telefonisch contact met hen op te nemen. Daarbij wordt beoordeeld of de geëscaleerde klacht of het geschil in behandeling wordt genomen door de Ombudsman.

## **Artikel 6 Autoriteit Persoonsgegevens**

Een belanghebbende, die het oneens is met de wijze waarop het Fonds zijn persoonsgegevens verwerkt, kan zich tot de Autoriteit Persoonsgegevens wenden. Het adres hiervan is:

Autoriteit Persoonsgegevens  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag

## **Artikel 7 Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2023. Het verantwoordingsorgaan heeft hierover positief geadviseerd. Dit reglement vervangt per deze datum het voorgaande reglement d.d.1 januari 2021.

## Bijlage: Stroomschema (ook voor op de website)



**Heb je een klacht omdat je niet tevreden bent? Over onze dienstverlening? Of over de uitvoering van het pensioenreglement? Of over iets anders?**



**Bel ons via: 085-2104133**  
**Of schrijf ons per mail of brief:**  
**Mail: [pfcosun@appelpensioen.nl](mailto:pfcosun@appelpensioen.nl)**  
**Brief: Stichting Pensioenfonds Koninklijke Cosun**  
**P/a Appel Pensioenuitvoering B.V.**  
**Postbus 30396**  
**1303 AJ Almere**

### Klacht



Bel, mail of stuur een brief.



Binnen 2 weken na ontvangst ontvang je een ontvangstbevestiging en afhandeltermijn.



Je klacht wordt afgehandeld binnen 10 weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging van de klacht, of binnen 12 weken na het indienen van de klacht.

Als er extra informatie nodig is worden deze termijnen verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.



Bent je niet tevreden met de afhandeling van je klacht (die niet gaat over de uitvoering van het pensioenreglement), dan kun je hiermee naar de **klachtencommissie** (Pensioenfonds Cosun, Postbus 3411, 4800 MG Breda of [pensioenbureau@cosun.com](mailto:pensioenbureau@cosun.com)).



Ben je niet tevreden over de afhandeling van de klacht door de

### Geschil



Gaat je **klacht over de uitvoering van het pensioenreglement** en is de (verlengde) termijn verstreken? Je klacht wordt dan een geschil.

Je kunt dan gelijk naar de **Geschilleninstantie** (tenzij deze nog niet bestaat), of de **Ombudsman Pensioenen** (070-3499620), of naar de **rechter**.



Ben je niet tevreden na gehele of gedeeltelijke afwijzing van je **klacht over de uitvoering van het pensioenreglement**, dan wordt dit een geschil.

Je kunt hiermee naar de **Geschilleninstantie** (tenzij deze nog niet bestaat), of de **Ombudsman Pensioenen** (070-3499620), of naar de **rechter**.

klachtencommissie, dan kun je hiermee naar Ombudsman Pensioenen (070-3499620), of naar de Autoriteit Persoonsgegevens (0900-2001201).