

Klachten

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Natuurlijk kan het toch voorkomen dat u niet tevreden bent over ons.

Hoe dient u een klacht in?



STAP 1

Meld uw klacht

Ontevreden? Meld uw klacht per brief, e-mail of telefoon.

Probeer zo duidelijk mogelijk te verwoorden waar uw klacht over gaat.

Als u uw klacht per brief of e-mail indient, vergeet dan niet om uw naam, geboortedatum en adresgegevens te vermelden.

STAP 2

Behandeling van uw klacht

Binnen 1 week na ontvangst van uw klacht, ontvangt u van ons een antwoord.

Als wij meer tijd nodig hebben om uw klacht te behandelen, laten wij u dit binnen 1 week weten, en ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging.

STAP 3

Bezwaar aantekenen

Als u het niet eens bent met ons antwoord, dan heeft u 4 weken de tijd om bezwaar aan te tekenen bij het bestuur van ons pensioenfonds. Dit doet u per brief of e-mail.

Na ontvangst van uw bezwaar, ontvangt u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging.

Als we er samen niet uitkomen

Als u het niet eens bent met ons antwoord (zie stap 2) of de uitspraak van het bestuur (zie stap 4) heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds en/of de burgerlijke rechter.

U kunt uw klacht ook direct voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds vanaf 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van uw klacht (zie stap 2) of vanaf 12 weken na het indienen van uw klacht.

Klik [hier](#) om naar de website van de Geschillen Instantie Pensioenfonds te gaan.

STAP 4

Behandeling van uw bezwaar

Het bestuur behandelt uw bezwaar binnen 6 weken.

In bijzondere omstandigheden kan ons bestuur van deze termijn afwijken. U wordt hiervan dan op de hoogte gesteld.

Na behandeling van de klacht door het bestuur, wordt u binnen twee weken op de hoogte gesteld van haar beslissing.