

WAT U KUNT DOEN ALS U EEN KLACHT HEEFT

Uw pensioenregeling wordt met grote zorg uitgevoerd. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop dit is gebeurd of de wijze waarop u behandeld bent. U kunt dan een klacht indienen bij uw pensioenfonds. Daarbij is het volgende belangrijk om te weten.

Wie kan een klacht indienen?

Alleen belanghebbenden van het fonds kunnen een klacht indienen. Dit zijn:

- Actieve deelnemers;
- Gewezen deelnemers (ex-werknemers van de onderneming die in het verleden pensioenaanspraken hebben opgebouwd bij het pensioenfonds en van wie het pensioen nog niet is ingegaan);
- Pensioengerechtigden (mensen die een pensioenuitkering van het fonds ontvangen).

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt niet zonder meer een klacht indienen. Dit kan alleen in de volgende gevallen:

- U bent het niet eens met de wijze waarop het pensioenfonds de statuten of het pensioenreglement heeft toegepast;
- U vindt dat u niet juist door het pensioenfonds bent behandeld. Dit geldt ook wanneer er dusdanige bijzondere omstandigheden gelden, waardoor het bestuur volgens u zou moeten afwijken van de regels. U doet dan een beroep op de hardheidsclausule.

Hoe dient u een klacht in?

Voor het indienen van een klacht volgt u de volgende procedure:

- U dient uw klacht schriftelijk in bij het pensioenfonds. U kunt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging verwachten. Binnen 4 maanden ontvangt u een schriftelijke reactie van het bestuur.
- Als u in uw klacht een beroep doet op de hardheidsclausule en deze wordt afgewezen, kunt u een bezwaarschrift indienen bij het bestuur. Ook kunt u bezwaar maken tegen de wijze waarop uw klacht is behandeld. U heeft hiervoor vier weken de tijd.

U kunt binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift een reactie van het bestuur verwachten.

Als u het niet eens kunt worden ...

Als uw klacht door het pensioenfonds is behandeld en u kunt zich niet vinden in de reactie van het bestuur, dan kunt u zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijk rechter. De Ombudsman Pensioenen is een onafhankelijke instantie die klachten en geschillen behandelt, onder meer met betrekking tot de uitvoering van pensioenreglementen. De Ombudsman brengt voor deze diensten geen kosten in rekening.

Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560

2509 AN DEN HAAG

www.ombudsmanpensioenen.nl

Meer informatie.

Bovenstaande is een samenvatting van de klachtenprocedure van het pensioenfonds. De volledige procedure kunt u opvragen bij het pensioenbureau.