

STICHTING BEDRIJFSPENSIOENFONDS VOOR DE RIJN EN BINNENVAART

REGELING OMGAAN MET KLACHTEN

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u. Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht.

U kunt uw klacht bij ons indienen. Dat kan op verschillende manieren:

- via het contactformulier op de website
- bel ons op: +31 88 - 116 30 59 (voor deelnemers, oud-deelnemers en gepensioneerden)
of op: +31 88 - 116 30 58 (voor werkgevers) (iedere werkdag bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur.)
- wilt u liever schrijven? Schrijf dan naar:

Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Rijn- en Binnenvaart
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

Geef altijd aan waarom u een klacht hebt. En vergeet niet uw contactgegevens te vermelden.

Wat gebeurt er met uw klacht?

- U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In deze ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kan een klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.
- Hebben we meer tijd nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan informeren wij u over de reden hiervoor en geven wij aan wanneer wij verwachten uw klacht te kunnen beantwoorden.
- Hebben wij extra informatie van u nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan nemen wij hierover contact met u op.

Oneens met de reactie op uw klacht?

- Geef dan binnen 6 weken duidelijk aan ons aan waarom u niet tevreden bent. Ook hiervoor kunt u het contactformulier op onze website gebruiken, e-mailen, schrijven of bellen. Wij leggen uw klacht dan voor aan het bestuur van het pensioenfonds.
- U krijgt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. Daarin staat wanneer het bestuur uw klacht bespreekt en een besluit zal nemen.
- Binnen twee weken nadat het bestuur uw klacht heeft besproken, informeren wij u over het besluit van het bestuur. Deze terugkoppeling ontvangt u per e-mail of brief. Soms bellen wij u daarnaast ook om het besluit van het bestuur met u te bespreken. Ook laten wij u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur.

Beroep doen op de geschillencommissie, de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter?

Bent u het niet eens met het besluit van het bestuur? Dan kunt u een paar dingen doen. U kan er voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de onafhankelijke geschillencommissie, aan de Ombudsman Pensioenen, of aan de burgerlijke rechter.

De contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen:
Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN DEN HAAG
info@ombudsmanpensioenen.nl
tel: 0703499620

Kijk op de website van de Ombudsman Pensioenen hoe u uw klacht aan de Ombudsman voorlegt en welke informatie u meestuurt.