

KLACHTENPROCEDURE

U BENT NIET TEVREDEN: WAT KUNT U DOEN?

Uw pensioenregeling voeren wij met de grootste zorg uit. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent bijvoorbeeld over de manier waarop u bent behandeld. Of over een beslissing die is genomen rondom uw pensioen. Neem dan contact met ons op om uw klacht aan ons door te geven. Wij doen dan ons best om u zo goed mogelijk te helpen. Weet u niet goed of u een klacht hebt? Bel ons dan gerust, dan kunnen wij dit met u bespreken.

U KUNT UW KLACHT OP VERSCHILLENDE MANIEREN AAN ONS DOORGEVEN?

U kunt op verschillende manieren een klacht aan ons doorgeven:

- > Telefonisch via **020 426 63 20**.
Mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen.
Lukt dat niet dan nemen wij uw klacht in behandeling.
- > Het online contactformulier gebruiken of een e-mail sturen naar pensioenservice@pensioenfondsstaples.nl.
- > Een brief sturen naar **Pensioenfonds Staples, postbus 123, 1180 AC Amstelveen**.

Bij het doorgeven van uw klacht vragen wij u:

- > Uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven: waar bent u ontevreden over?
- > Uw polisnummer te vermelden.
- > Uw telefoonnummer op te nemen, zodat we u kunnen bellen om een compleet beeld te krijgen van uw klacht.

WAT DOEN WIJ VERVOLGENS?

Wij beoordelen uw klacht en:

- > Sturen u **binnen 5 dagen** een ontvangstbevestiging.
- > Bellen u om een compleet beeld te krijgen van uw klacht.
- > Geven u **binnen 4 weken (*)** na het indienen een reactie op uw klacht waarin duidelijk staat wat is besloten en waarom dat besluit is genomen.
- > Laten u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met dit besluit.

WAT KUNT U DOEN ALS U NIET TEVREDEN BENT MET HET BESLUIT?

Als u niet tevreden bent met het besluit dan kunt u dit laten weten aan het bestuur van het pensioenfonds. Dat moet u doen **binnen 4 weken (*)** nadat u het besluit op uw klacht hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- > Met een e-mail naar BestuurPFStaples@blueskygroup.nl of
- > Als brief naar **Pensioenfonds Staples, t.a.v. het bestuur, postbus 123, 1180 AC Amstelveen**.
- > U ontvangt **binnen 5 dagen** een ontvangstbevestiging.

U moet altijd duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent met het eerdere besluit.

Het bestuur onderzoekt vervolgens uw klacht. Het bestuur zal u wellicht nog schriftelijk vragen stellen. Ook is het mogelijk dat het bestuur u in de gelegenheid stelt om u klacht toe te lichten tijdens een (extra) vergadering van het bestuur. **Uiterlijk 4 weken (*)** nadat het bestuur uw klacht heeft ontvangen, geeft het bestuur een oordeel over de klacht.

Als u vraagt aan het bestuur om uw klacht mondeling te mogen toe lichten schuift deze termijn op naar **10 weken**.

(*) Wanneer wij meer informatie van u nodig hebben om uw klacht goed te kunnen beantwoorden, worden de genoemde termijnen verlengd met de tijd die nodig is om deze informatie van u te ontvangen.

WAT KUNT U DOEN ALS U HET NIET EENS BENT MET HET OORDEEL VAN HET BESTUUR?

Als u het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van uw klacht over de uitvoering van ons pensioenreglement, dan is er sprake van een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). Dit doet u kosteloos. GIP is door de overheid aangewezen als officiële geschilleninstantie voor pensioenfondsen.

Geschilleninstantie Pensioenfondsen

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen neemt uw geschil alleen in behandeling als wij uw klacht behandeld hebben en u onze klachtenprocedure hebt doorlopen. Als wij uw klacht niet op tijd hebben afgehandeld kunt u zonder dat de klachtenprocedure is doorlopen uw klacht aan het GIP voorleggen. Dit kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van uw klacht. Of als u geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen, vanaf twaalf weken na het indienen van de klacht. Hieronder ziet u de contactgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht
E-mail: info@gipcontact.nl
Telefoon: 085 049 20 30
Website: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Uw geschil indienen en bemiddeling

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen start altijd met bemiddeling. Tenzij u expliciet aangeeft dat u dit niet wilt. Bij bemiddeling wordt er gezocht naar een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Dit bemiddelen doet de Ombudsman Pensioenen. Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt of als u niet openstaat voor bemiddeling, dan kunt u kiezen voor beslechting, in de vorm van een bindende of een niet-bindende uitspraak. Dit doet de geschillencommissie. Ook zij werken onpartijdig en onafhankelijk.

Kiest u voor een bindende uitspraak, dan zijn zowel het pensioenfonds als u hieraan gehouden. Dit geldt echter niet indien het financieel belang bij de uitspraak meer dan € 250.000 bedraagt. Tegen een bindende uitspraak is geen beroep bij de rechter mogelijk. Wel is er voor beide partijen binnen de Geschilleninstantie Pensioenfondsen een beroepsmogelijkheid.

Kiest u voor een niet-bindende uitspraak, dan hoeven zowel het pensioenfonds als u zich hier niet aan te houden. Maar er is dan geen beroepsmogelijkheid binnen de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Wel kan er nog naar de rechter worden gegaan. Hier zijn evenwel kosten aan verbonden.

Voor de reglementen van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, verdere informatie over de geschilprocedure etc. verwijzen wij u naar de website van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

Burgerlijke rechter

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de procedure bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, dan kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter. Houd er rekening mee dat hier kosten aan verbonden zijn. Als u uw geschil voor wilt leggen aan de burgerlijke rechter kunt u meer informatie vinden op: <https://www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter>.

U kunt overigens altijd uw klacht of geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter. Daarvoor hoeft u niet eerst onze klachtenprocedure te hebben doorlopen.

WIE BETAALT DE KOSTEN?

Het pensioenfonds betaalt de kosten van deze (interne) klachtafhandeling. Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen om uw klacht toe te lichten? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) aan u te vergoeden.

PRIVACY

Hoe wij met uw gegevens omgaan, hebben wij vastgelegd in ons Privacystatement. Deze is hier te lezen pensioenfondsstaples.nl/privacy

➔ Hoe werkt de procedure?

EERSTE FASE (4 weken)

doorgeven klacht

U kunt op verschillende manieren een klacht aan ons doorgeven:

- > Telefonisch via **020 426 63 20**.
Mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen. Lukt dat niet dan nemen wij uw klacht in behandeling.
- > Een e-mail sturen naar pensioenservice@pensioenfondsstaples.nl of
- > Een brief sturen naar **Postbus 123, 1180 AC Amstelveen**.
- > U ontvangt binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging.

beoordeling klacht en besluit

Als u niet tevreden bent met het besluit dan kunt u dit laten weten aan het bestuur van het pensioenfonds. Dat moet u doen **binnen 4 weken** nadat u het besluit op uw klacht hebt ontvangen.

TWEEDE FASE (8 weken)

herbeoordeling klacht

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- > Met een e-mail naar BestuurPFStaples@blueskygroup of
- > Als brief naar **Stichting Pensioenfonds Staples, t.a.v. het bestuur, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen**.
- > U ontvangt binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging.

onderzoek en wederhoor

U moet altijd duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent met het eerdere besluit.

beoordeling klacht en motivatie

Het bestuur onderzoekt vervolgens uw klacht. Het bestuur zal u wellicht nog schriftelijk vragen stellen. Ook is het mogelijk dat het bestuur u in de gelegenheid stelt om u klacht toe te lichten tijdens een (extra) vergadering van het bestuur. **Uiterlijk 4 weken** nadat het bestuur uw klacht heeft ontvangen, geeft het bestuur een oordeel over de klacht. Als u vraagt aan het bestuur om uw klacht mondeling te mogen toelichten schuift deze termijn op naar **10 weken**.

DERDE FASE

> de Geschilleninstantie Pensioenfonds

Als u het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van uw klacht over de uitvoering van het reglement, of als uw klacht na 12 weken nog niet is afgehandeld, dan is er sprake van een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds.

> de burgerlijke rechter

U kunt altijd uw klacht voorleggen aan de burgerlijke rechter.