

Klachtenregeling PFZW Deelnemers

Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW) is het pensioenfonds van, voor en door de sector zorg en welzijn. In het contact met u proberen wij steeds de verwachtingen te overtreffen. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening dan kunt u een klacht indienen. Wij gaan vervolgens op zoek naar een passende oplossing voor uw klacht. Van uw klacht leren wij weer en kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.

U leest in deze klachtenregeling:

- Hoe u een klacht indient;
- Hoe wij uw klacht behandelen;
- Hoe u uw klacht opnieuw kunt laten beoordelen.

Uitleg van woorden in de klachtenregeling

Deelnemer: U bent een actieve deelnemer (u bouwt pensioen op bij PFZW), een gewezen deelnemer (u bouwde eerder pensioen op bij PFZW), een pensioen-gerechtigde (u ontvangt een pensioenuitkering van PFZW) of een andere aanspraakgerechtigde (u verwacht pensioen van PFZW).

Klacht: Iedere uiting van ontevredenheid die wordt gericht aan PFZW.

Geschil: Is uw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement geheel of gedeeltelijk afgewezen door PFZW? Of is uw klacht niet binnen 12 weken afgehandeld? Dan spreken we van een geschil.

Stap 1. Klacht indienen bij PFZW

U kunt op verschillende manieren uw klacht bij ons indienen:

- Online via pfzw.nl/klacht
- Bellen via **(030) 277 55 77**
- Chat, via de livechat, pfzw.nl/klantenservice

- Schriftelijk naar:
Pensioenfonds Zorg en Welzijn
Postbus 117
3700 AC Zeist

Wat moet er in uw klacht staan?

Zorg ervoor dat u zo precies mogelijk vertelt waarover u een klacht heeft. Zo krijgen wij een goed en duidelijk beeld van uw klacht. En kunnen wij u zo snel mogelijk helpen.

Beoordeling van uw klacht

Wij behandelen uw klacht binnen vijf werkdagen. Als wij het antwoord per post versturen, kan het mogelijk langer duren voordat u dit ontvangt. In de meeste gevallen kunt u onze reactie al eerder online bekijken op MijnPFZW.

In sommige gevallen hebben we meer tijd nodig om uw klacht te behandelen. In dat geval nemen we maximaal 10 werkdagen extra de tijd. Het kan ook voorkomen dat we aanvullende informatie van u of een andere instantie nodig hebben. De snelheid van onze reactie is afhankelijk van het moment waarop wij de gevraagde informatie ontvangen.

Wanneer neemt u rechtstreeks contact op met de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)?

Heeft u een klacht ingediend en is uw klacht niet binnen twaalf weken afgehandeld? Dan kunt u contact opnemen met GIP.

Let op: Als wij aanvullende informatie van u of een externe organisatie nodig hebben, dan wordt de afhandeltermijn van 12 weken verlengd met de tijd die nodig is om deze informatie te ontvangen.

Zie stap 3 voor meer informatie over GIP.

Stap 2. Uw klacht opnieuw laten beoordelen

Bent u het niet eens met de reactie op uw klacht? Geef dit dan aan ons door. In uw reactie geeft u duidelijk aan waar u het niet mee eens bent. Dit kan online, telefonisch, schriftelijk of via chat. Onze juridische afdeling beoordeelt uw klacht dan opnieuw.

Beoordeling van uw klacht

U ontvangt binnen vier weken een besluit op uw klacht. Hebben wij meer tijd nodig om een besluit te kunnen nemen? Dan kunnen wij deze periode verlengen met twee weken. Soms hebben wij meer gegevens van u of van een externe instantie nodig. Zo kunnen wij uw klacht beter beoordelen. Ook dan kunnen wij meer tijd nemen om te reageren. Wij laten u dan weten hoeveel extra tijd wij nodig hebben. Hebben wij informatie van een externe instantie nodig. Dan verlengen wij de periode met de tijd die dit kost.

Het kan zijn dat u het niet eens bent met onze reactie of beslissing. U kunt dan een geschil indienen bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (hierna GIP) of rechtstreeks naar de rechter. In stap 3 en stap 4 leggen wij uit wat dit betekent.

Stap 3. Geschilleninstantie Pensioenfondsen

Is uw klacht door ons afgewezen én gaat uw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement? Of is uw klacht niet binnen twaalf weken afgehandeld? Dan is er sprake van een geschil. U kunt uw geschil voorleggen aan GIP. GIP behandelt uw geschil dat is ontstaan tussen u en het pensioenfonds. Het geschil moet dan wel ontstaan zijn na 1 juli 2023.

Bij GIP kunt u kiezen voor een bindende uitspraak of niet-bindende uitspraak. Een bindende uitspraak betekent dat zowel wij als u ons aan de uitspraak moeten houden. Wilt u daarna het geschil ook door de rechter laten toetsen, dan toetst de rechter de uitspraak van GIP alleen marginaal. Dat betekent dat de rechter zich niet meer in alle feiten en omstandigheden verdiept. De rechter kijkt alleen of GIP uw geschil correct heeft behandeld. Kiest u voor een niet-bindende uitspraak bij GIP dan toetst de rechter de uitspraak compleet.

Informatie over het proces bij GIP kunt u vinden op geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.

Ombudsman Pensioenen

GIP zal eerst via bemiddeling proberen uw geschil op te lossen. De bemiddeling wordt gedaan door Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen hoort vanaf 1 januari 2024 bij GIP. Meer informatie leest u op geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.

Stap 4. Naar de rechter

U kunt in de volgende situaties naar de rechter:

- U wilt de klacht direct voorleggen aan de rechter, zonder dat GIP ernaar gekeken heeft. U slaat dan stap 3 over.
- U heeft het geschil voorgelegd aan GIP en bent het niet eens met de uitspraak van GIP.

Inwerkingtreding

De klachtenregeling geldt vanaf 1 januari 2024.