

# 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;
- Binnen welke termijn u antwoord kunt verwachten;
- Wat u kunt doen als u het niet eens bent met onze reactie.

## Uitleg van woorden in de klachtenregeling

**Deelnemer:** U bouwt pensioen op of u bouwde pensioen op bij PFZW, u ontvangt een pensioenuitkering van PFZW of u verwacht pensioen van PFZW.

**Klacht:** ieder contact met u waaruit duidelijk wordt dat door PFZW niet aan uw verwachtingen is voldaan.

**Bezwaar:** wanneer uw klacht na onze eerste reactie niet naar uw tevredenheid is opgelost.

**Geschil:** is uw bezwaar tegen de uitvoering van het pensioenreglement geheel of gedeeltelijk afgewezen door PFZW? 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](https://pfzw.nl/klacht)
- Bellen via (030) 277 55 77
- Chat, via de livechat, [pfzw.nl/klantenservice](https://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

U ontvangt binnen vijf werkdagen een reactie op uw klacht. Hebben wij meer informatie nodig om te kunnen reageren op uw klacht? Dan nemen wij tien werkdagen extra de tijd. Hebben wij meer informatie van u of van een andere instantie nodig? Dan nemen wij meer tijd om te reageren. Hoeveel tijd we daarvoor nodig hebben, hangt af van hoe snel u gevraagde informatie terugstuurt. Hebben we informatie opgevraagd bij een andere organisatie? Dan zijn wij ook afhankelijk van hun reactiesnelheid.

## Wanneer neemt u rechtstreeks contact op met de Geschilleninstantie Pensioenfondsen?

Heeft u een klacht ingediend? Neem dan contact op met de geschilleninstantie als:

- U na twaalf weken geen bericht van ons ontvangt, of
  - U wel een bericht heeft ontvangen van ons. Maar na tien weken heeft u nog geen reactie op uw klacht.
- Zie stap 3 voor meer informatie.

## Stap 2. Bezwaar maken

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. Dat heet bezwaar maken. U kunt het bezwaar opnieuw en op dezelfde manier aangeven. Dit kan online, telefonisch, schriftelijk of via chat. Onze juridische afdeling beoordeelt dan uw bezwaar.

### Beoordeling van uw bezwaar

U ontvangt binnen vier weken een besluit op uw bezwaar. Hebben wij meer tijd nodig om een besluit te kunnen nemen op uw bezwaar? 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 bezwaar 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 in beroep gaan 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 bezwaar door ons afgewezen én gaat uw bezwaar over de uitvoering van het pensioenreglement? 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. Dat 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 beroep correct heeft behandeld. Kiest u voor een niet-bindende uitspraak dan toetst de rechter de uitspraak compleet.

**Informatie over het proces bij GIP kunt u vinden op:**  
[geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](https://geschilleninstantiepensioenfondsen.nl).

### Ombudsman Pensioenen

De Ombudsman Pensioenen hoort vanaf 1 januari 2024 bij GIP. Meer informatie leest u op [geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](https://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 gaat in op 1 januari 2024.