

Volledige procedure indienen van een klacht



Inhoud

1.	Niet tevreden? Vertel het ons.....	3
2.	De klachtenprocedure	4
3.	De procedure vervolklacht en commissie van beroep (CvB).....	5
3.1	Procedure vervolklacht : Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of je behandeling?.....	5
3.2	Procedure CvB: Ben je het niet eens met ons besluit over je klacht?.....	6
4.	Procedure commissie van beroep	7
4.1	Wie kan een beroep instellen?.....	7
4.2	Waarover oordeelt de commissie van beroep?.....	7
4.3	Hoe stel je een beroep in?	7
4.4	Wat gebeurt er met je beroep?	7
5.	Extern voorleggen van je geschil	9
5.1	Aan wie kun je een geschil met het fonds voorleggen?.....	9

1. Niet tevreden? Vertel het ons.

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Dat is vervelend, maar we horen graag waarom. Vaak kunnen we het probleem dan meteen samen oplossen. Je kunt ook een klacht indienen.

- **Bel ons**
Vertel ons waar je ontevreden over bent en waarom. Onze medewerkers helpen je graag persoonlijk. Iedere werkdag van 09.00 tot 17.00 uur zitten we voor je klaar op (050) 582 79 77.
- **Stuur een e-mail**
Stuur ons een mail op info@uwvpensioen.nl
Let op: gebruik je Zivver? Schakel dit dan uit, anders kunnen wij je e-mail niet openen.
- **Stuur een brief**
Schrijf je liever een brief? Dat kan. Ons adres:

Pensioenfonds UWV
Postbus 501
9700 AM Groningen

2. De klachtenprocedure

Je kunt een klacht indienen. Je ontvangt dan binnen 15 werkdagen een schriftelijke reactie van ons.

Een klacht indienen

Als je niet tevreden bent, kun je een formele klacht indienen. We vertellen je wat je van ons kunt verwachten en wanneer.



Meld je klacht telefonisch, per e-mail of brief

Je kunt je klacht telefonisch melden, of per e-mail of brief. Vertel ons waarover je niet tevreden bent en waarom. Geef ook je adres en telefoonnummer door.



We bevestigen je klacht binnen 5 werkdagen

We laten je per e-mail of brief weten dat we je klacht hebben ontvangen.



We beantwoorden je klacht schriftelijk binnen 15 werkdagen

Meestal krijg je binnen 15 werkdagen een antwoord. Het kan zijn dat we meer tijd nodig hebben. Bijvoorbeeld omdat we iets uit moeten zoeken. Dan laten we je weten wanneer je antwoord krijgt. We kunnen je ook vragen om je standpunt mondeling toe te lichten.

Wanneer we extra informatie nodig hebben, stopt de termijn van afhandeling. Deze termijn loopt weer verder zodra we antwoord van je hebben ontvangen.



Niet tevreden met ons antwoord of onze dienstverlening?

Dien opnieuw een klacht in of ga in beroep. Hoe dit in zijn werk gaat, wordt hierna uitgelegd.

3. De procedure vervolklacht en commissie van beroep (CvB)

We hebben je klacht schriftelijk beantwoord. We hopen natuurlijk dat je je kunt vinden in ons antwoord. Als dat niet zo is, vertel het ons. Als je niet tevreden bent zijn er twee dingen die je kunt doen.

1. Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of je behandeling? Dan kun je opnieuw een klacht kunt indienen bij het bestuur.
2. Ben je het niet eens met ons besluit over je klacht? Dan kun je naar de commissie van beroep gaan.

Kom je er niet uit? Bel ons op (050) 582 79 77 en we leggen je uit wat je in jouw geval kunt doen.

3.1 Procedure vervolklacht : Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of je behandeling?

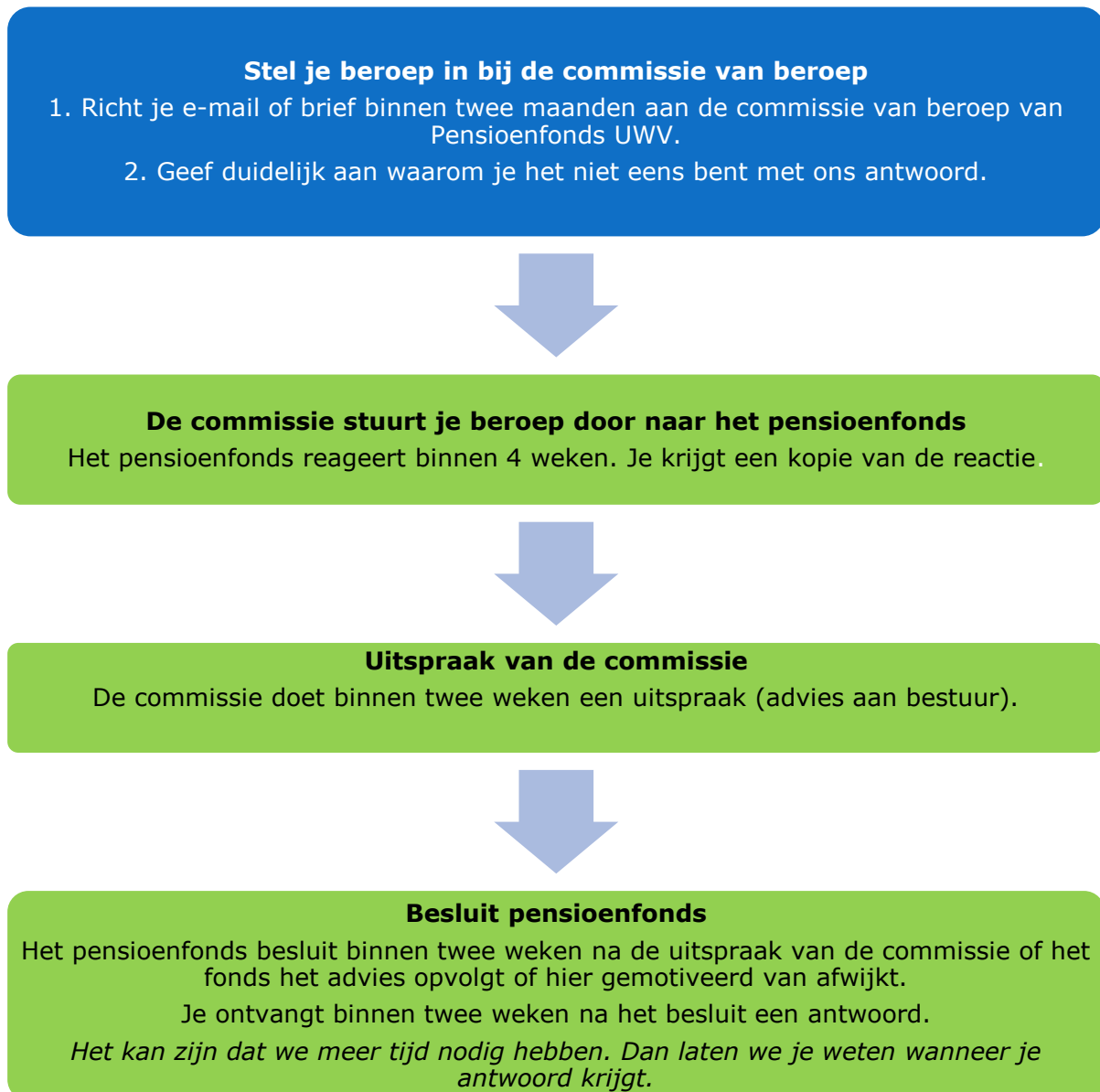
Je bent niet tevreden over hoe je te woord bent gestaan. In dit geval kun je opnieuw een klacht indienen bij het bestuur.



3.2 Procedure CvB: Ben je het niet eens met ons besluit over je klacht?

Ben je het niet eens met het besluit over je klacht en vind je dat het fonds het pensioenreglement en statuten niet juist heeft toegepast in jouw specifieke situatie? Dan kun je in beroep. Je beroep wordt in behandeling genomen door de commissie van beroep.

In het kort ziet het proces er als volgt uit.



Wil je meer weten? Hieronder gaan we uitgebreid in op de procedure bij de commissie van beroep.

4. Procedure commissie van beroep

4.1 Wie kan een beroep instellen?

Bouw of bouwde je pensioen op bij Pensioenfonds UWV of informeert het fonds je over een nog niet ingegaan pensioen, dan kan je een beroep instellen bij de commissie van beroep. Je kan een beroep instellen wanneer je het niet eens bent met het besluit over je klacht en vindt dat het bestuur de statuten en reglementen niet juist heeft toegepast in je specifieke situatie.

4.2 Waarover oordeelt de commissie van beroep?

De commissie oordeelt over je beroep. De commissie oordeelt of het bestuur de statuten en reglementen juist heeft toegepast bij het besluit over je klacht.

Na het oordeel doet de commissie een uitspraak (advies aan het bestuur).

4.3 Hoe stel je een beroep in?

1. Richt je e-mail of brief binnen twee maanden aan de secretaris van de commissie van beroep van Pensioenfonds UWV.
2. Geef duidelijk aan waarom je het niet eens bent met ons antwoord.
3. Vermeld je naam, adres, telefoonnummer en pensioenummer (dit nummer staat in de brieven van het fonds).
4. Stuur een kopie mee van het besluit op je klacht.

Je ontvangt een ontvangstbevestiging.

4.4 Wat gebeurt er met je beroep?

Het fonds reageert op je beroep richting de commissie

Je e-mail of brief wordt verzonden aan het fonds. Het fonds reageert hier binnen vier werken op. Het kan zijn dat het fonds meer tijd nodig heeft. De commissie kan dit wel of niet toestaan. Het kan ook zijn dat de commissie meer tijd nodig heeft, bijvoorbeeld om vragen te stellen. De afhandelingstermijn stopt dan, totdat de vragen van de commissie zijn beantwoord. De commissie informeert je wanneer je een antwoord krijgt. Een kopie van de reactie van het fonds ontvang je.

De commissie behandelt je beroep

De commissie laat je weten of je beroep schriftelijk of mondeling (vergadering) wordt behandeld.

Mondeling (hoorzitting)

1. Je kan worden uitgenodigd om een toelichting te komen geven in de vorm van een vergadering (datum/tijd/plaats). De termijn van afhandeling stopt op het moment dat u uitgenodigd wordt. Deze termijn loopt weer verder zodra je je standpunt hebt toegelicht.
2. Je mag je laten bijstaan door een raadsman en/of deskundige. Je betaalt zelf de kosten. Maak je hier gebruik van, laat dit dan uiterlijk zes dagen van te voren weten aan de secretaris van de commissie. De commissie kan besluiten dat het fonds de kosten (deels) betaalt.

3. Ook het fonds kan een toelichting geven.
4. De commissie kan deskundigen en personen van wie de belangen rechtstreeks bij het besluit over de klacht zijn betrokken uitnodigen. Het fonds betaalt de kosten van deze deskundigen. Vooraf laat de commissie weten wie uitgenodigd zijn.
5. De vergadering is niet openbaar.

Schriftelijk

1. Je ontvangt een mededeling dat je beroep schriftelijk wordt behandeld.
2. Wil je dat je beroep mondeling wordt behandeld, dan kun je dit binnen veertien dagen laten weten.
3. Ook het fonds kan kiezen voor toch een mondelinge behandeling.
4. Als voor mondelinge behandeling wordt gekozen, zullen de stappen van de mondelinge behandeling worden doorlopen.

Uitspraak van de commissie van beroep

Binnen twee weken na de schriftelijke mededeling of de hoorzitting doet de commissie een uitspraak. Heeft de commissie meer tijd nodig dan laat de commissie weten wanneer je de uitspraak zal ontvangen.

De commissie zendt het advies naar het bestuur.

Besluit bestuur

Binnen twee weken neemt het bestuur een besluit op basis van het advies van de commissie. Je ontvangt het besluit met het advies binnen twee weken nadat het besluit is genomen. Het kan zijn dat we meer tijd nodig hebben voor het nemen van een besluit. Je ontvangt dan uiterlijk binnen twee weken een bericht wanneer je een besluit van het bestuur mag verwachten.

5. Extern voorleggen van je geschil

Je hebt je klacht ingediend, bent in beroep gegaan bij de commissie van beroep. Uiteraard hopen wij dat je tevreden bent over het besluit van het bestuur. Ben je het echter niet eens met het besluit van het bestuur dan is er sprake van een geschil.

Een geschil

Je hebt een geschil met het fonds. Het geschil is ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het fonds.

5.1 Aan wie kun je een geschil met het fonds voorleggen?

Je kunt een geschil voorleggen aan:

1. de Geschillen Instantie Pensioenen (GIP) of
2. een gerechtelijke procedure starten bij de rechtbank Amsterdam, Afdeling privaatrecht, team kanton.

Waarover oordeelt de Geschillen Instantie Pensioenen (GIP)?

De GIP neemt geschillen in behandeling die ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het fonds.

Wanneer kun je een geschil voorleggen aan de GIP?

1. Je bent het niet eens met het besluit van het bestuur over het advies van de commissie van beroep met betrekking tot de uitvoering van het pensioenreglement.
2. Vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of twaalf weken na indienen van de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement kun je de klacht rechtstreeks voorleggen aan de GIP, ook al heeft het bestuur nog geen besluit genomen.

Voor meer informatie over de GIP

Binnen de GIP kunt u kiezen voor bemiddeling (Ombudsman Pensioenen) of beslechting van het geschil. Voor meer informatie over de GIP verwijzen wij u naar

www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.

