

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of over een beslissing? Lees hoe je een klacht of geschil indient en wat je van ons kunt verwachten.

Klacht of geschil?

Ben je het niet eens met een besluit van het bestuur over je situatie? Dan is er sprake van een geschil. In alle andere gevallen is er sprake van een klacht.

Klacht indienen

Neem telefonisch, via e-mail of brief contact met ons op. Geef duidelijk aan waarover je niet tevreden bent.

1

Geschil oplossen

Neem binnen 6 weken na het besluit van het bestuur telefonisch, via e-mail of brief contact met ons op. Geef duidelijk aan waarover je niet tevreden bent.

2

Je krijgt binnen 15 werkdagen een antwoord. Soms hebben we meer tijd nodig. Dan laten we weten wanneer je een antwoord krijgt.

3

Ben je het niet eens met ons antwoord? Stuur ons dan binnen 6 weken een e-mail of een brief. Geef duidelijk aan waarom je het niet eens bent met ons antwoord. Wij zorgen ervoor dat je e-mail of brief terecht komt bij het bestuur.

4

Het bestuur bespreekt je klacht of geschil in de volgende vergadering. Je ontvangt meestal binnen 3 maanden een antwoord van het bestuur.

5

Ben je het niet eens met ons antwoord of de uitspraak van het bestuur? Dan neem je contact op met de Ombudsman Pensioenen.

6

Als je er met de Ombudsman Pensioenen niet uitkomt, dan ga je in beroep bij de rechtbank.

Contactgegevens

Telefoon: (050) 52 25 020

E-mail: deelnemer@pensioenfondsrecreatie.nl

Postadres

Postbus 5199

9700 GD Groningen