

## Klachten- en geschillenprocedure

Pensioenfonds Recreatie doet zijn uiterste best om jouw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat je ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag. In deze klachtenprocedure lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt.

### **Voor wie is deze klachtenprocedure?**

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor de deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en andere aanspraakgerechtigden bij Pensioenfonds Recreatie.

### **Iedere uiting van ongenoegen behandelen wij serieus**

Ben je niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan heb je een klacht. Wij horen het graag van jou wanneer je niet tevreden bent.

### **Hoe dien je een klacht in?**

Dat kan door ons te bellen, een e-mail of een brief te sturen of door het contactformulier op onze website te gebruiken. Geef altijd zo duidelijk mogelijk aan waarom je ontevreden bent en vermeld jouw contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres).

De contactgegevens van Pensioenfonds Recreatie zijn:

Pensioenfonds Recreatie  
Postbus 5199  
9700 GD Groningen  
Telefoon: (050) 52 25 020  
E-mail: [deelnemer@pensioenfondsrecreatie.nl](mailto:deelnemer@pensioenfondsrecreatie.nl)

### **Wat gebeurt er met jouw klacht?**

Binnen 5 werkdagen sturen wij een bericht dat jouw klacht is ontvangen. In deze ontvangstbevestiging staat wanneer je een reactie krijgt op jouw klacht. En ook aan wie je vragen kunt stellen.

Binnen 15 werkdagen ontvang je onze reactie op jouw klacht. Is *meer tijd* nodig om jouw klacht goed te behandelen? Dan informeren wij je over de reden hiervoor en geven wij aan wanneer wij verwachten jouw klacht te kunnen beantwoorden.

Hebben wij *extra informatie* nodig om jouw klacht goed te behandelen? Dan nemen wij hierover contact met je op. Wij vragen je dan de extra informatie die wij nodig hebben, binnen een redelijke termijn toe te sturen.

*Verder belangrijk om te weten:*

- *Je mag je laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Dat is iemand die jouw belangen behartigt.*
- *Je hebt het recht om jouw klachtdossier in te zien.*
- *Wij vragen je om jouw standpunt verder toe te lichten als dat nodig is om jouw klacht goed te kunnen beantwoorden.*
- *In ons antwoord op jouw klacht gaan wij in op alle onderdelen van jouw klacht en lichten wij ons antwoord zorgvuldig toe.*

### **Ben je het oneens met het antwoord op jouw klacht?**

Geef dan duidelijk aan ons aan waarom je niet tevreden bent. Wij leggen je klacht dan voor aan het Dagelijks Bestuur van Pensioenfonds Recreatie.

Binnen 2 weken laten wij je weten wanneer het Dagelijks Bestuur jouw klacht bespreekt en een besluit zal nemen.

Binnen 2 weken nadat het Dagelijks Bestuur jouw klacht heeft besproken, informeren wij je over de beslissing van het Dagelijks Bestuur. Deze terugkoppeling ontvang je per e-mail of brief. Soms word je daarnaast gebeld om de beslissing van het Dagelijks Bestuur samen te bespreken. Ook laten wij je weten wat je kunt doen als je niet tevreden bent met de beslissing van het Dagelijks Bestuur.

### **Ben je het niet eens met de beslissing van het Dagelijks Bestuur? Of blijft een beslissing uit?**

Dan is er sprake van een geschil. In de volgende situaties kun je het geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen:

- *Wanneer je het niet eens bent met de beslissing van het Dagelijks Bestuur en jouw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement (geheel of gedeeltelijk) is afgewezen; of*
- *Wanneer je binnen 10 weken nadat je de ontvangstbevestiging hebt gekregen of binnen 12 weken nadat je jouw klacht hebt ingediend nog geen antwoord hebt ontvangen. We tellen hierbij vanaf het eerste moment dat je contact hebt gehad met Pensioenfonds Recreatie over jouw klacht. Als je eerst de klachtenprocedure van Pensioenfonds Recreatie helemaal wil doorlopen, ondanks dat het langer duurt dan 10 of 12 weken, dan kun je ook na de beslissing van het Dagelijks Bestuur het geschil nog voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.*

Je hebt ook op ieder moment de mogelijkheid om je geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.

*Verder belangrijk om te weten:*

- *Je kan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen vragen om bemiddeling of om advies.*
- *De Ombudsman Pensioenen is onderdeel van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Vraag je om bemiddeling, dan probeert de Ombudsman Pensioenen tot een oplossing te komen. Mocht dit niet lukken, dan kan je de Geschillen Instantie Pensioenfondsen daarna alsnog verzoeken om een advies.*
- *Je kan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen ook verzoeken om advies zonder voorafgaande bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen.*
- *Het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen is bindend, tenzij je met Pensioenfonds Recreatie afsprekt dat het advies niet-bindend is. Als een advies niet-bindend is, dan zal Pensioenfonds Recreatie het advies van de Geschillen Instantie*

*Pensioenfondsen volgen, tenzij er volgens het Bestuur van Pensioenfonds Recreatie zwaarwegende argumenten zijn die zich daartegen verzetten.*

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen is er vanaf 1 januari 2024. Tot die tijd kun je terecht bij de Ombudsman Pensioenen. De contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen vind je op [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)