PDN
Pensioenfonds DSM Nederland



Brochure

Klachten en Geschillen

Klachten en Geschillen

Pensioenfonds DSM Nederland (PDN) doet er alles aan om jouw pensioenzaken conform het pensioenreglement uit te voeren.
Heb je vragen, dan wil PDN die tijdig en correct behandelen.

Voldoen wij niet aan jouw verwachtingen, neem dan contact op met ons. PDN wil leren van alle **klantsignalen** om de dienstverlening verder te verbeteren. Bel dan met één van onze medewerkers van de Pension Desk van DPS (045 5788100) of stuur een e-mail (info.PDN@dsm.com).

Klantsignaal
Elk contact waaruit duidelijk wordt, dat niet aan jouw verwachtingen is voldaan en/of waar wij van kunnen leren, is een klantsignaal.

Je kunt bijvoorbeeld als klantsignaal afgeven dat je vindt dat je te lang moet wachten op een antwoord of dat je niet bent teruggebeld of te lang moet wachten voordat je wordt terug-gebeld.

Interne klacht (fase 1) - afhandeling DPS

Ben je niet tevreden over de dienstverlening op welke wijze dan ook, kun je ook zelf op ieder willekeurig moment een **klacht** indienen bij PDN. In eerste instantie handelt DPS de klacht met je af (fase 1).

Klacht
Iedere uiting van ontevredenheid is een klacht.

Je kunt bijvoorbeeld een klacht indienen als je na diverse herinneringen nog steeds geen antwoord ontvangt. Of als je het niet eens bent met de hoogte van jouw pensioenuitkering; of als je boos bent dat wij afspraken met jou niet nakomen; of als je het oneens bent met de verhoging van je pensioen als gevolg van de indexatie.

PDN kan ook op basis van jouw klachten de dienstverlening verbeteren en verder optimaliseren. Gaat PDN goed om met klachten, dan is dat uiteindelijk een meerwaarde voor de tevredenheid van onze deelnemers, maar ook voor de verbetering van onze processen en voor de reputatie van PDN.

Het indienen van een klacht kan op verschillende manieren.
Je kunt bijvoorbeeld telefonisch contact opnemen met de Pension Desk van DPS of een e-mail sturen.

Of je stuurt een brief of maakt gebruik van het klachtenformulier op onze website. Op dat formulier staat het adres vermeld.

Ook kun je via onze tegel ‘Pluim? / Klacht?’ op de website eenvoudig een klacht indienen.
Het geven van een pluim is via deze tegel ook mogelijk.

Weet je niet hoe je het beste je klacht kunt indienen, bel dan met één van de medewerkers van de Pension Desk. We helpen je dan op weg.

Heb je herhaaldelijk contact met één van de medewerkers van de Pension Desk over hetzelfde onderwerp, dan geeft die medewerker jou aan op welke wijze je eventueel een klacht kunt indienen.
Al naar gelang de aard van je klacht kan het zijn dat één van de medewerkers van de Pension Desk de klacht direct met je afhandelt. De afhandeling gebeurt dan bijvoorbeeld direct tijdens de telefonische melding van je klacht.

Is de klacht wat omvangrijker van aard, kan het ook zijn dat je een schriftelijke reactie van DPS ontvangt.
In ieder geval stemmen we altijd met jou af hoe we jouw klacht afhandelen. Eventueel ontvang je binnen twee weken een ontvangstbevestiging als de afhandeling van jouw klacht meer tijd kost. Uiterlijk binnen 4 weken handelt DPS jouw klacht af.

Ben je tevreden met de afhandeling, dan is geen verdere actie meer nodig.

Interne klacht (fase 2) - afhandeling Commissie Klachten en Geschillen

Het kan echter ook zijn dat je niet tevreden bent met of na de afhandeling door DPS. Je kunt je klacht dan in tweede instantie voorleggen aan de Commissie Klachten en Geschillen van PDN (fase 2). De commissie bestaat uit twee leden van het PDN-bestuur.

In dat geval kun je een brief sturen aan de Commissie Klachten en Geschillen (verderop de commissie genoemd) of gebruik maken van het klachtenformulier. Op dat formulier staat het adres vermeld.

In die brief of het klachtenformulier moet je duidelijk en met argumenten uitleggen wat je klacht in fase 2 is en waarom je het niet eens bent met de reactie die je eerder ontving.
De commissie gaat dan de klacht onderzoeken en kan daarbij (extra) informatie inwinnen en meningen horen van jou en eventueel van anderen. Dat kan schriftelijk gebeuren, maar als je daar prijs op stelt, kun je de klacht ook mondeling toelichten bij de commissie.
De commissie komt binnen 8 weken tot een oordeel over je klacht. Je ontvangt daar schriftelijk bericht van.

Heeft de commissie aanvullende informatie van jou nodig, neemt de commissie schriftelijk contact met je op om die informatie binnen een bepaalde termijn te verstrekken. De commissie laat jou dan na ontvangst van de gevraagde informatie weten wanneer je een antwoord ontvangt. Hierdoor wordt de genoemde termijn van 8 weken overschreden.

Ben je tevreden met het oordeel van de commissie, dan is de klacht afgedaan.

Externe klacht

Wijst de commissie je klacht geheel of gedeeltelijk af en ben je het niet eens met het oordeel van de commissie, dan kun je je klacht en het oordeel van de commissie extern voorleggen. Dat kan bij de (burgerlijke) rechter of bij de Stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP). Ga je met je klacht naar een externe instantie, dan spreken we van een geschil: een geschil heeft altijd betrekking op de uitvoering van het pensioenreglement.

Geschil
Een geschil is een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement en die je voorlegt aan een externe instantie.

Externe klacht – Geschillen Instantie Pensioenfondsen

Pas nadat je de interne klachtenprocedure volledig hebt doorlopen, kun je over je klacht contact opnemen met GIP. Daar zijn voor jou geen kosten aan verbonden.

Als je geen reactie op je klacht ontvangt van het PDN en je klacht heeft betrekking op de uitvoering van het pensioenreglement, kun je je ook rechtstreeks wenden tot GIP. Dat kan wel pas nadat een termijn is verstreken van 10 weken na de ontvangstbevestiging van je klacht of 12 weken na het indienen van je klacht.
GIP zet daarbij in op bemiddeling en alleen als bemiddeling niet lukt of als je niet openstaat voor bemiddeling, kun je ook kiezen voor beslechting.

Ombudsman Pensioenen
Bij bemiddeling wordt altijd gezocht naar een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Dit bemiddelen doet de Ombudsman Pensioenen. Het is goed te weten dat de Ombudsman Pensioenen onafhankelijk en onpartijdig is.

De Ombudsman Pensioenen kijkt naar je geschil en het oordeel van de Commissie Klachten en Geschillen. Daarna brengt de Ombudsman pensioenen een voorstel uit dat hij met jou bespreekt. Samen met jou en het fonds probeert de Ombudsman er dan samen uit te komen.

In de regel volgt PDN het oordeel van de ombudsman op. Alleen als het bestuur van PDN vindt dat er zwaarwegende argumenten zijn om dat oordeel niet uit te voeren, wijkt PDN af van het oordeel. In dat geval stelt PDN jou en ook de Ombudsman Pensioenen daarvan schriftelijk op de hoogte.

Geschillencommissie
Als bemiddeling voor jou niet tot het gewenste resultaat leidt of als je niet openstaat voor bemiddeling, kun je kiezen voor beslechting. Dit doet de Geschillencommissie. De commissie zoekt niet naar een gezamenlijke oplossing, maar doet op basis van de beschikbare informatie een uitspraak.Ook de geschillencommissie is onafhankelijk en onpartijdig.

De geschillencommissie vraagt of je een bindende of een niet-bindende uitspraak wilt.

Niet-bindende uitspraak
Als je kiest voor een niet-bindende uitspraak, hoef jij maar ook PDN die uitspraak niet op te volgen. Je kunt tegen de uitspraak niet in beroep gaan, maar wel naar de burgerlijke rechter gaan.

Bindende uitspraak
Als je kiest voor een bindende uitspraak, moet het pensioenfonds tot aan een bepaald schadebedrag de uitspraak opvolgen.
Ben jij akkoord met de uitspraak, dan is het geschil opgelost. Ben je niet akkoord met de uitspraak, kun je in beroep gaan bij de Commissie van Beroep.

Voor meer informatie, zie de website van GIP.

Ligt je klacht al bij de rechter of heeft de rechter al een uitspraak gedaan, kan GIP jou niet helpen.

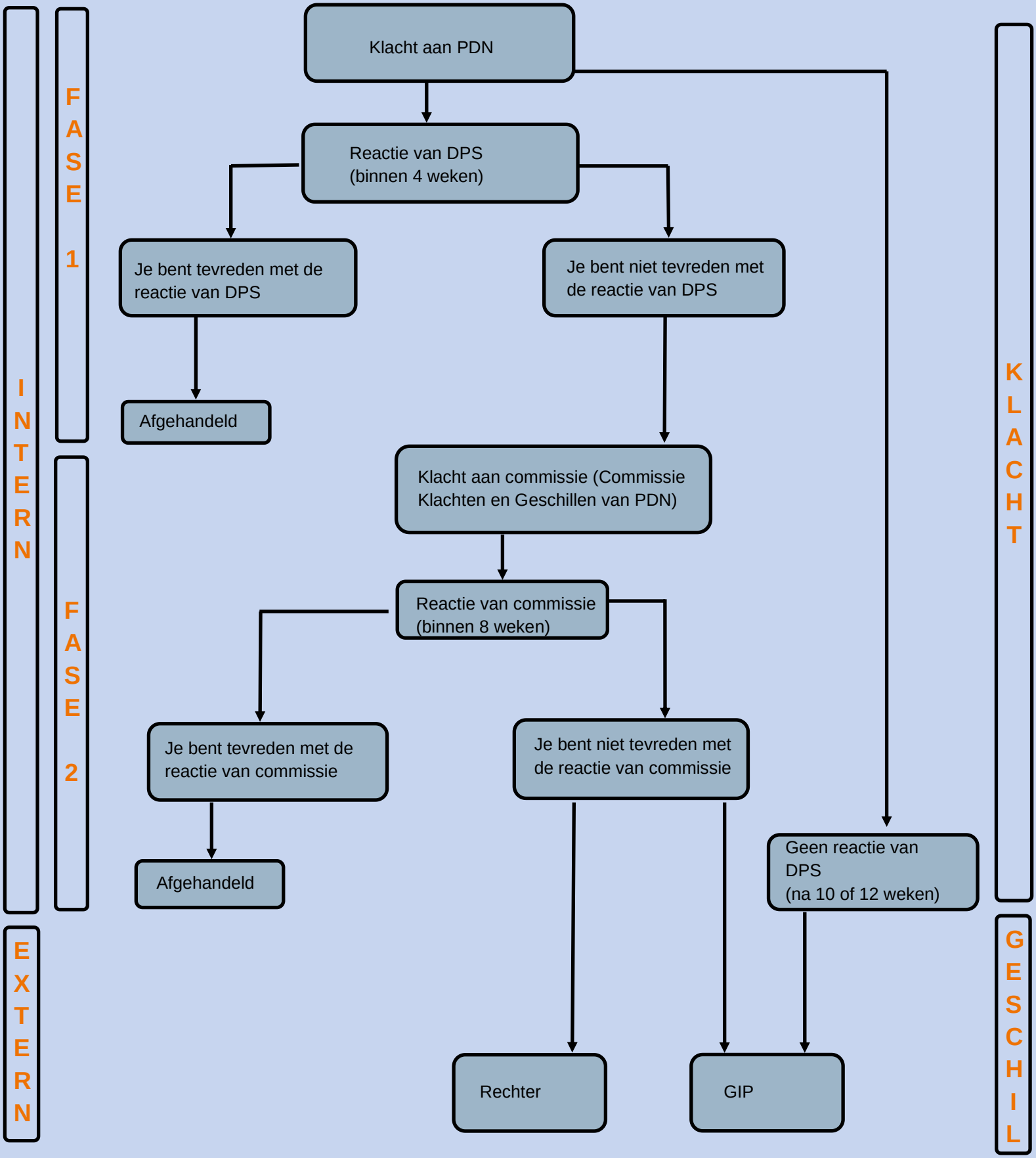
Externe klacht: rechter

Je kunt ook altijd met je klacht naar de rechter stappen. Je hebt daarbij meestal juridische ondersteuning nodig van bijvoorbeeld een advocaat, rechtsbijstandverzekeraar of jurist. Hieraan zijn wel kosten verbonden.

In het schema op de volgende bladzijde zijn alle (vervolg)stappen overzichtelijk in beeld gebracht.

De regeling Klachten en Geschillen kun je vinden op de website onder ‘Downloads’.

Overzicht


INTERN
EXTERN
FASE 1
FASE 2
KLACHT
GESCHIL
Klacht aan PDN
Reactie van DPS (binnen 4 weken)
Je bent tevreden met de reactie van DPS
Je bent niet tevreden met de reactie van DPS
Afgehandeld
Klacht aan commissie (Commissie Klachten en Geschillen van PDN)
Reactie van commissie (binnen 8 weken)
Je bent tevreden met de reactie van commissie
Je bent niet tevreden met de reactie van commissie
Afgehandeld
Geen reactie van DPS (na 10 of 12 weken)
Rechter
GIP

Contact



Bij vragen over uw pensioen kunt u terecht op de website: **pdnpensioen.nl**
of bij onze Pension Desk:
tel.: 045 - 5788100
e-mail: **info.PDN@dsm.com**

Pensioenreglement



Lees meer over Klachten en Geschillen in het pensioenreglement door op het icoon hiernaast te klikken.

Disclaimer

De in deze brochure verstrekte informatie van Stichting Pensioenfonds DSM Nederland, gevestigd te Heerlen (het 'pensioenfonds') is van algemene aard, uitsluitend indicatief en aan wijzigingen onderhevig. De vermelde gegevens zijn uitsluitend bedoeld om deelnemers algemene informatie te verstrekken. De gegeven informatie wordt verondersteld betrouwbaar te zijn, echter het gebruik van de informatie geschiedt geheel voor risico van de gebruiker. Noch de uitvoerder (zijnde DPS B.V.), noch het pensioenfonds aanvaardt enige aansprakelijkheid voor schade als gevolg van onjuistheden of onvolkomenheden in de informatie, of voor schade ontstaan in verband met het gebruiken, het afgaan op of verspreiden van de informatie. Rechten kunnen uitsluitend worden ontleend aan het voor de deelnemer geldende pensioenreglement.