PDN
Pensioenfonds DSM Nederland

Brochure

Klachten en Geschillen

Klachten en Geschillen

Pensioenfonds DSM Nederland (PDN) doet er alles aan om de pensioenzaken conform het reglement uit te voeren.
PDN vindt dat jouw vragen snel, serieus en correct behandeld moeten worden.

Ben je niet tevreden met de dienstverlening, bel met onze Pension Desk (045-5788100), stuur een e-mail (info.PDN@dsm.com) of een brief (PDN, Postbus 6500, 6401 JH Heerlen).

Je ontvangt altijd een reactie (telefoontje, e-mail of brief) als je je ongenoegen uit of een klacht indient.

Blijf je ook dan nog ontevreden, hoef je het er niet bij te laten zitten. Deze brochure laat zien hoe en aan wie je je klacht of geschil kunt voorleggen.

Allereerst kun je een klacht indienen bij PDN. Je kunt op de website van PDN een klachtenformulier vinden, dat je daarvoor kunt gebruiken. Als PDN dat formulier ontvangt, dan stuurt PDN je een bericht met het registratienummer van je klacht of geschil. Ook staat in dat bericht wanneer je een reactie kunt verwachten op je klacht of geschil. In ieder geval uiterlijk binnen vier weken ontvang je een brief met een reactie op je klacht of geschil.

Klacht:	**uiting van ongenoegen over het proces of bejegening.**
Geschil:	**verschil van inzicht over de toepassing van het reglement.**

Ben je tevreden met de reactie, dan is geen verdere actie meer nodig. Het kan echter ook zijn dat je niet tevreden bent met de reactie. Dan kun je een brief schrijven aan de Commissie Klachten en Geschillen (verderop de commissie genoemd). Deze commissie bestaat uit twee leden van het PDN-Bestuur.

De brief stuur je naar: Commissie Klachten en Geschillen PDN, Postbus 6500, 6401 JH Heerlen. Stuur die brief in ieder geval binnen vier weken nadat je antwoord hebt ontvangen.

In die brief (bezwaarschrift) moet je duidelijk en met argumenten uitleggen wat je klacht is en waarom je het niet eens bent met de reactie die je hebt ontvangen.

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 drie maanden tot een oordeel over je klacht. Je ontvangt daar schriftelijk bericht van.

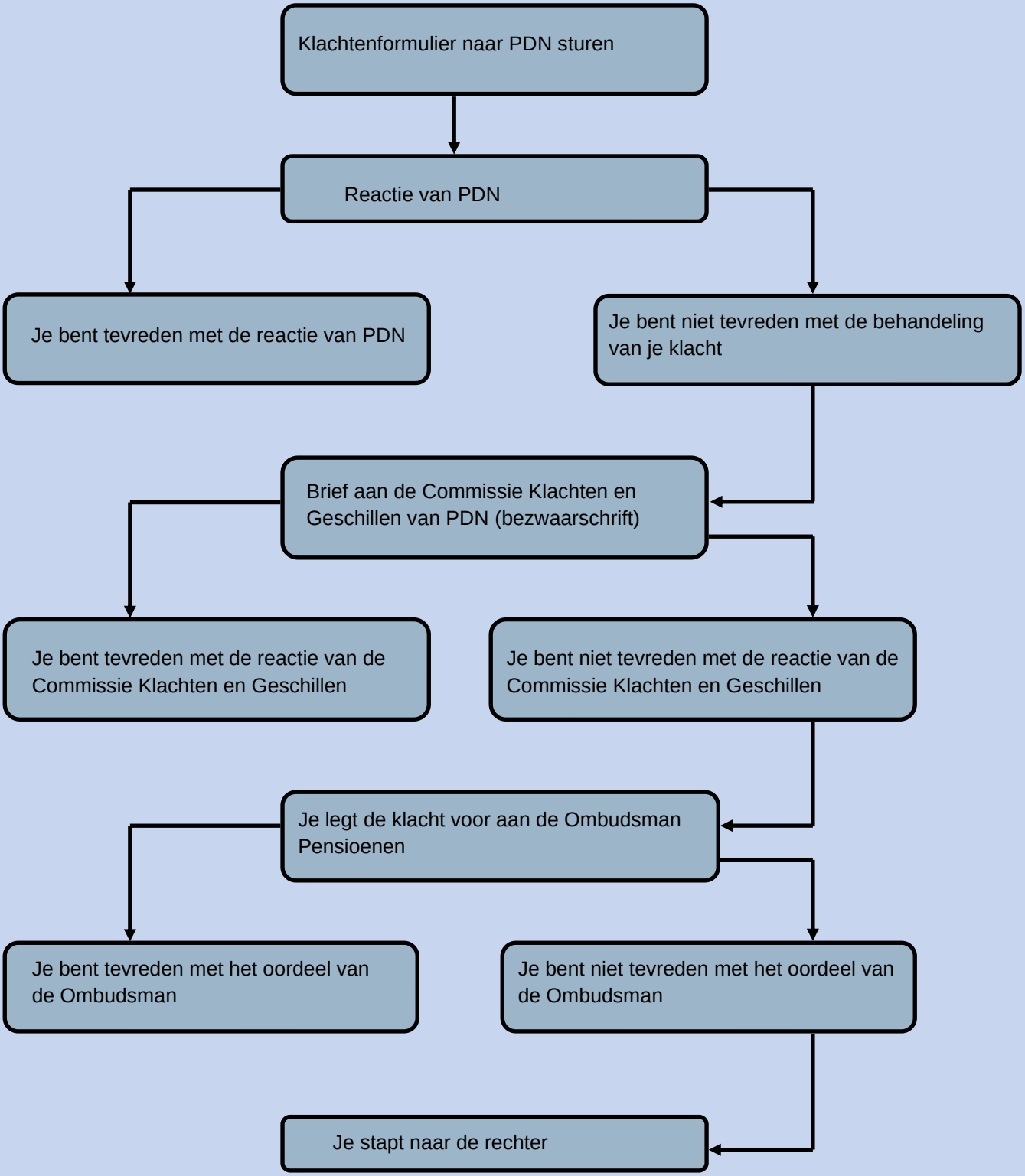
Ben je tevreden met het oordeel van de commissie, dan is de klacht afgedaan.
Ben je het niet eens met het oordeel van de commissie, dan kun je je klacht en het oordeel van de commissie voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. Informatie over de Ombudsman Pensioenen vind je op de website ombudsmanpensioenen.nl.

De Ombudsman Pensioenen kijkt naar de hele situatie die ontstaan is en beoordeelt of je klacht gegrond is.

Als je met je klacht naar de Ombudsman Pensioenen gaat, zijn daar geen kosten aan verbonden. Het is goed te weten dat de Ombudsman Pensioenen een onafhankelijke ombudsman is. De Ombudsman Pensioenen beoordeelt je klacht en het oordeel van de Commissie Klachten en Geschillen. In de regel zal PDN het oordeel van de ombudsman uitvoeren. Alleen als het bestuur van PDN vindt dat er zwaarwegende argumenten zijn om dat oordeel van de Ombudsman Pensioenen niet uit te voeren, wijkt PDN af van het oordeel. In dat geval stelt PDN de klager en ook de Ombudsman Pensioenen daarvan schriftelijk op de hoogte.
Heeft dit alles niet geleid tot een voor jou bevredigende oplossing, dan kun je naar de rechter stappen. Je zult daarbij bijna altijd juridische ondersteuning nodig hebben van bijvoorbeeld een advocaat, rechtsbijstandverzekeraar of jurist.

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

Overzicht


Klachtenformulier naar PDN sturen
Reactie van PDN
Je bent tevreden met de reactie van PDN
Je bent niet tevreden met de behandeling van je klacht
Brief aan de Commissie Klachten en Geschillen van PDN (bezwaarschrift)
Je bent tevreden met de reactie van de Commissie Klachten en Geschillen
Je bent niet tevreden met de reactie van de Commissie Klachten en Geschillen
Je legt de klacht voor aan de Ombudsman Pensioenen
Je bent tevreden met het oordeel van de Ombudsman
Je bent niet tevreden met het oordeel van de Ombudsman
Je stapt naar de rechter

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 DSM Pension Services 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.