



Hebt u een klacht? Laat het ons weten

U bouwt pensioen op bij het PWRI. Dit pensioen krijgt u vanaf het moment dat u met pensioen gaat. Onze administratie regelt dit zo goed mogelijk voor u. Toch kan er weleens iets mis gaan. Staat er bijvoorbeeld een fout op uw pensioenoverzicht? Had u een vraag aan de administratie en moest u te lang wachten op een antwoord? Of bent u onvriendelijk behandeld? Laat het ons dan weten. Als wij uw klachten kennen, kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Vertel het ons als u het ergens niet mee eens bent



Stap 1. U bent het ergens niet mee eens

Als u het ergens niet mee eens bent, schrijf dan een brief of stuur een e-mail aan onze administratie.

Stuur een brief naar:

Pensioenfonds Werk en (re)Integratie
Postbusnummer 3094
6401 DN Heerlen

Of stuur een e-mail via 'Contact' op
www.pwri.nl.

Zet altijd uw adres, telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres in de brief. Vermeld ook uw klantnummer. Schrijf op de envelop alstublieft het woord '**Klacht**'.



Stap 2. U krijgt altijd een reactie

Uw brief komt binnen bij de administratie. Hier wordt gekeken of datgene waar u niet tevreden over bent een klacht is of een geschil.

Klacht of geschil

Als u vindt dat de manier waarop de administratie de pensioenregeling uitvoert niet goed is, heeft u een klacht.

Als u het niet eens bent met een beslissing van het PWRI, die is genomen op basis van het reglement of de statuten, dan heeft u een geschil.

In deze flyer ziet u welke stappen er volgen als uw brief als klacht wordt behandeld. Later geven we aan wat de stappen zijn als u een geschil hebt.



Is er sprake van een klacht?



Stap 3. Is er sprake van een klacht?

U krijgt van de administratie een ontvangstbevestiging. Behalve als uw klacht binnen vijf werkdagen kan worden opgelost. Dan ontvangt u direct een brief waarin staat hoe wij uw klacht oplossen. De administratie probeert in ieder geval binnen twee weken een oplossing te vinden voor uw klacht. Gaat het langer duren. Dan krijgt u een bericht met de reden(en) waarom het langer duurt.

Stap 4. U ontvangt de oplossing van de administratie

Misschien bent u niet tevreden met de oplossing die de administratie u voorstelt. Dat kan. Laat dit dan weten. Komt u er zelf niet uit met de administratie, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur van het PWRI. Dit kan alleen schriftelijk (per brief). Het bestuur neemt een besluit over de oplossing voor de klacht. U ontvangt een brief van het bestuur waarin zij het besluit toelicht. Het bestuur neemt dit besluit op basis van het pensioenreglement en de statuten.

Stuur een brief naar:
Pensioenfonds Werk en (re)Integratie
Postbusnummer 3094
6401 DN Heerlen

Of stuur een e-mail via 'Contact' op
www.pwri.nl

Stap 5. Bent u het niet eens met de beslissing van het bestuur?

Dan kunt u uw klacht daarna ook voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen of via uw advocaat aan de burgerlijke rechter.

De Ombudsman Pensioenen raadt u aan om eerst telefonisch contact op te nemen met de Ombudsman Pensioenen om na te vragen of uw klacht inderdaad in behandeling kan worden genomen.

Stuur een brief naar:

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 333 89 65
Website: www.ombudsmanpensioenen.nl



Is er sprake van een geschil?



Stap 3. Is er sprake van een geschil?

U ontvangt bericht van de administratie dat uw brief een geschil betreft en dat het bestuur zal moeten beslissen over uw geschil.

Stap 4. U ontvangt een besluit van het bestuur

Het bestuur stuurt u een brief met daarin hoe zij hebben besloten. Het bestuur doet dan een schriftelijke uitspraak over het geschil en neemt een besluit over de oplossing voor het geschil. U ontvangt zo snel mogelijk een brief van het bestuur waarin zij het besluit toelicht.

Stap 5. Bent u het niet eens met een besluit van het bestuur?

Dan kunt u een brief sturen naar de Geschillencommissie. Stuur deze dan binnen zes weken na besluit van het bestuur naar het opgegeven adres. Zet in de brief tegen welke beslissing u bezwaar maakt en waarom u het niet eens bent met de beslissing.

Stuur een brief naar:
Pensioenfonds Werk en (re)Integratie
Postbusnummer 3094
6401 DN Heerlen

Stap 6. Uitspraak van de Geschillencommissie

De Geschillencommissie komt tot een advies voor het bestuur. Het bestuur neemt op dat moment een definitief besluit. U ontvangt een brief, waarin het bestuur u vertelt wat hun besluit is.

Stap 7. Ombudsman

Bent u het niet eens met het definitieve besluit van het bestuur. Dan kunt u uw geschil daarna voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen of via uw advocaat aan de burgerlijke rechter. De Ombudsman Pensioenen raadt u aan om eerst telefonisch contact op te nemen met de Ombudsman Pensioenen om na te vragen of uw geschil inderdaad in behandeling kan worden genomen.

Stuur een brief naar:

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2590 AN Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 333 89 65

Website: www.ombudsmanpensioenen.nl

Documenten bekijken

Het volledige klachten- en geschillenreglement vindt u op www.pwri.nl onder 'downloads'. U kunt het reglement ook opvragen bij onze klantenservice: 045 - 579 6300.



Deze flyer is met zorg samengesteld. Het doel van deze flyer is om de klachten- en geschillenregeling zo begrijpelijk mogelijk uit te leggen. U kunt aan deze flyer geen rechten ontleenen.