

A background image showing a group of people in a call center. A woman in the foreground is wearing a headset and speaking into a microphone. Other people are visible in the background, some looking at their phones.

**Vertel het ons
als u het ergens
niet mee eens
bent**



Klachten regeling

PWRI voert de pensioenen uit van de werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Iedereen die van ons pensioen krijgt, bij ons pensioen opbouwt of waarmee we contact hebben, willen we zo netjes mogelijk behandelen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent. Heeft u een klacht? Laat het ons dan weten. Alleen zo kunnen wij u helpen. Uw klacht helpt ons bovendien het de volgende keer beter te doen. In deze klachtenregeling leest u hoe u uw klacht met ons deelt. Ook leest u hoe we u daarna snel antwoord geven.

Wat is een klacht?

We zien iedere uiting van ontevredenheid die u aan ons richt als een klacht. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door ons bent behandeld. Of u bent het niet eens met een beslissing die wij hebben genomen. Dat kan blijken uit een brief, een telefoontje of een mail gericht aan PWRI.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt ons op diverse manieren bereiken. U kunt met ons bellen, een reactieformulier invullen, een e-mail of een brief sturen.

- Telefonisch via **045- 579 6300** of **045-579 6400** op werkdagen van **8:00 tot 17:30 uur**.
- Door het invullen van het reactieformulier op www.pwri.nl
- **Stuur een e-mail naar:** cm-pwri@pwri.nl of
- **Stuur een brief naar:** **Pensioenfonds Werk en (re)Integratie**
Postbusnummer 3094
6401 DN Heerlen

U kiest zelf het moment waarop u uw klacht wilt indienen. Wilt u liever dat uw zaakbehartiger uw klacht indient? **Ook dat kan.**





Wat is uw klacht?

We helpen u graag. Daarom is het handig als u zo goed mogelijk uitlegt wat uw klacht precies is. Vindt u dit moeilijk? Vraag dan een vriend, collega of familielid u te helpen het op te schrijven. Heeft u papieren of mails die belangrijk zijn bij uw klacht? Stuur ze dan mee. Ook die helpen weer bij de uitleg.

Wanneer krijgt u antwoord van ons?

Als het voor de goede afhandeling van uw klacht nodig is bellen wij u op om uw klacht te bespreken. Dit is binnen vijf werkdagen. We proberen uw klacht dan in één keer op te lossen. Soms is er voor een goede behandeling van uw klacht meer tijd nodig. Dan spreken we met u af wanneer u van ons een reactie op uw klacht mag verwachten.

Wij zorgen er in ieder geval voor dat u binnen twee weken na ontvangst weet wanneer wij uw klacht afhandelen.

U ontvangt altijd binnen een redelijke termijn een reactie op uw klacht. Dit proberen we in ieder geval te doen binnen 12 weken nadat u uw klacht indiende. Toch kan het gebeuren dat u niet op tijd een antwoord van ons krijgt. Dan nemen we tijdig contact met u op.

Als u het niet eens bent met onze reactie

Wij nemen alle klachten serieus en doen ons best ze zo goed mogelijk te behandelen. Toch kan het zijn dat u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht. Dan kunt u de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Stuur ons binnen vier weken na de reactie van het bestuur een brief naar:

*Pensioenfonds Werk en (re)Integratie
tav de Klachtencommissie
Postbusnummer 3094
6401 DN Heerlen*

Zet in de brief waar u het niet mee eens bent en waarom.

Daarnaast kunt u ook altijd de burgerlijke rechter naar uw klacht laten kijken. Aan een procedure bij de burgerlijke rechter zijn kosten verbonden.

Heeft u na 12 weken nog geen reactie ontvangen?

Dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds (hierna GIP) via www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl of via info@gipcontact.nl. Dit is anders als we nog nadere informatie van u nodig hebben. Is dit het geval dan laten we u dit ook tijdig weten. De behandeltermijn van 12 weken wordt dan verlengd met de tijd die u nodig heeft om de informatie naar ons te sturen. U kunt uw klacht ook voorleggen aan GIP als u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Goed om te weten: GIP behandelt uw klacht alleen als deze over de uitvoering van het pensioenreglement gaat.

Vanaf wanneer geldt deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is door het bestuur van PWRI vastgesteld en geldt vanaf 1 januari 2024.