

KLACHTENREGELING

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u. Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij onze uitvoeringsorganisatie AZL. Dat kan op verschillende manieren:

- via het [contactformulier](#) op de website
- mail ons via bpf-mitt@azl.eu • bel ons op 088 116 2441
- schrijf naar Bpf MITT, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

Geef altijd aan waarom u een klacht heeft.

Wat gebeurt er met uw klacht?

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In deze ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

Is meer tijd nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan informeren wij u over de reden hiervoor en geven wij aan wanneer wij verwachten uw klacht te kunnen beantwoorden.

Hebben wij extra informatie van u nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan nemen wij hierover contact met u op.

Oneens met de reactie op uw klacht?

Geef dan duidelijk aan ons aan waarom u niet tevreden bent. Ook hiervoor kunt u het contactformulier op onze website gebruiken, e-mailen, schrijven of bellen. Wij leggen uw klacht dan voor aan de Pensioenuitvoerings- en Communicatiecommissie van Pensioenfonds MITT. Deze commissie bestaat uit een aantal bestuursleden.

U krijgt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. Daarin staat wanneer de commissie uw klacht bespreekt en een besluit zal nemen.

Binnen twee weken nadat de commissie uw klacht heeft besproken, informeren wij u over het besluit van de commissie. Deze terugkoppeling ontvangt u per e-mail of brief. Soms wordt u daarnaast ook gebeld om het besluit van de commissie met u te bespreken. Ook laten wij u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van de commissie.

Geschillen Instantie Pensioenfonds

Bent u het niet eens met het besluit van de commissie van ons fonds?

Dan is er sprake van een geschil. U kunt uw geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds of aan de burgerlijke rechter. In de volgende situaties kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds:

- Wanneer u het niet eens bent met de beslissing van de commissie en uw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement (geheel of gedeeltelijk) is afgewezen; of
- Wanneer u binnen 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt gekregen of binnen 12 weken nadat u uw klacht hebt ingediend nog geen antwoord hebt ontvangen. We tellen hierbij vanaf het eerste moment dat u contact hebt gehad met Pensioenfonds MITT over uw klacht.

Als u eerst de klachtenprocedure van Pensioenfonds MITT helemaal wilt doorlopen, ondanks dat het langer duurt dan 10 of 12 weken, dan kunt u ook na de beslissing van de commissie het geschil nog voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds.

Verder belangrijk om te weten:

- *U kunt de Geschillen Instantie Pensioenfonds vragen om bemiddeling of om advies.*
- *De Ombudsman Pensioenen is onderdeel van de Geschillen Instantie Pensioenfonds. Vraagt u om bemiddeling, dan probeert de Ombudsman Pensioenen tot een oplossing te komen. Mocht dit niet lukken, dan kunt u de Geschillen Instantie Pensioenfonds daarna alsnog verzoeken om een advies.*
- *U kunt de Geschillen Instantie Pensioenfonds ook verzoeken om advies zonder voorafgaande bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen.*
- *Het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfonds is bindend, tenzij u met Pensioenfonds MITT afsprekt dat het advies niet-bindend is. Als een advies niet-bindend is, dan zal Pensioenfonds MITT het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfonds volgen, tenzij er volgens het Bestuur van Pensioenfonds MITT zwaarwegende argumenten zijn om dit niet te doen.*

De contactgegevens van de Geschillen Instantie Pensioenfonds:

Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
Tel: 085 049 20 30
info@gipcontact.nl

U kunt uw geschil indienen per post via dit adres. Het indienen van uw geschil kan ook via de website: www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl. Hier vindt u ook meer informatie over de Geschillen Instantie Pensioenfonds.

Tot slot

Bent u het niet eens met een niet-bindend advies van de Geschillen Instantie Pensioenfonds?
U kunt uw geschil ook dan voorleggen aan de burgerlijke rechter.