



## De klachtenregeling van Geschilleninstantie Pensioenfondsen

Als geschilleninstantie doen we onze uiterste best om ons werk zorgvuldig en naar tevredenheid te doen. Maar het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wanneer dit zo is, dan kan er een klacht ontstaan. Bij een klacht wordt vaak gedacht aan een groot conflict, maar dat hoeft niet. Elke uiting van ontevredenheid, gericht aan GIP, zien en behandelen we als een klacht.

Er kan bij GIP geen klacht ingediend worden over de inhoudelijke beoordeling van een geschil. Zowel de Ombudsman als de Geschillencommissie doen hun werk namelijk onafhankelijk. Wel is het mogelijk om bij een bindend advies bezwaar aan te tekenen tegen een uitspraak bij de Commissie van Beroep.

### Het indienen van uw klacht

Op onze website vindt u onder 'Contact' het klachtenformulier. Hiermee kunt u eenvoudig uw ongenoegen kenbaar maken. U kunt uw klacht ook per post naar ons sturen. Ons adres is:

Geschilleninstantie Pensioenfondsen  
Varrolaan 126  
3584 BW Utrecht

### Om uw klacht goed te kunnen behandelen, vragen we u vriendelijk om de volgende zaken met ons te delen:

- Een beschrijving van wat er gebeurd is en waarover u niet tevreden bent.
- Vermeld indien nodig ook de naam van de medewerker waarover uw klacht gaat.
- De datum van uw klacht.
- Uw naam, uw (e-mail)adres en uw telefoonnummer.
- Eventueel het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft.

### Zo behandelen we uw klacht

1. Binnen een week ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging. De algemeen directeur zal optreden als klachten-coördinator en behandelaar en uw klacht in de meeste gevallen zelf in behandeling nemen. Indien nodig kan hij of zij ook een ander persoon als klachtbehandelaar aanwijzen.

2. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie. Het kan zijn dat er meer informatie nodig is. In dat geval wordt hierom gevraagd. Zelf kunt u ook contact met ons opnemen als u nog vragen heeft of uw klacht verder wilt toelichten.
3. De klachtbehandelaar neemt contact met u op om uw klacht te bespreken en te overleggen wat de juiste behandeling is. Kunnen we u niet bereiken? Dan krijgt u van ons een schriftelijke reactie. Zolang uw klacht in behandeling is, houden we u op de hoogte van de voortgang.
4. GIP neemt binnen een maand een besluit. De klachtbehandelaar laat u hierna schriftelijk weten wat het besluit is. Daarbij wordt ook uitgelegd waarom tot het betreffende besluit is gekomen.
5. Wanneer het ons niet lukt om uw klacht binnen een maand af te handelen, wordt u hier tijdig over geïnformeerd. Hierbij vermelden we ook binnen welke termijn uw klacht wel zal worden behandeld.

### **Wanneer is een klacht afgesloten?**

Uw klacht kan op twee manieren worden afgesloten:

1. Uw klacht is afgehandeld zoals hierboven beschreven staat en GIP, opvolging heeft gegeven aan de beslissing.
2. Na overleg met u is gebleken dat u geen behoefte meer heeft aan een verdere behandeling van uw klacht. De klacht is dan ingetrokken.

### **GIP kent geen beroepsmogelijkheid**

Het is niet mogelijk om binnen GIP in beroep te gaan tegen de afhandeling van een klacht.

### **Stopzetten van de behandeling bij onbehoorlijk gedrag**

Indien de indiener van de klacht zich onbehoorlijk gedraagt of het proces belemmert, behoudt GIP zich het recht voor om de behandeling van de klacht per direct stop te zetten. Onbehoorlijk gedrag omvat onder meer respectloos, agressief of intimiderend gedrag tegenover medewerkers of andere betrokkenen. Een beslissing om de klacht niet verder te behandelen is definitief en staat niet open voor bezwaar.

### **GIP en uw privacy**

Uw privacy is belangrijk voor ons. Daarom worden uw persoonlijke gegevens ook bij het indienen van een klacht strikt vertrouwelijk behandeld. In ons privacy-beleid leest u meer over hoe GIP omgaat met uw persoonsgegevens. U vindt het privacy-beleid op onze website.



### **Het opnemen van gesprekken**

Gesprekken die plaatsvinden in het kader van de klachtenprocedure kunnen door GIP worden opgenomen. Deze opnames dienen uitsluitend ter ondersteuning van de klachtbehandeling en worden vertrouwelijk behandeld. De opnames worden bewaard zolang als nodig is voor de afhandeling van de klacht en worden daarna vernietigd, conform de geldende privacywetgeving. Door deel te nemen aan de gesprekken stemt de indiener in met het maken van opnames.

### **Datum inwerkingtreding**

Dit reglement geldt vanaf 1 januari 2024 en is voor het laatst bijgewerkt op 19 december 2024.

