



# Brochure Klachten en Geschillen

# Klachten en Geschillen

Pensioenfonds DSM Nederland (PDN) en DSM Pension Services (DPS), de organisatie die voor PDN de pensioenen uitvoert, doen er alles aan om de pensioenzaken conform het reglement uit te voeren.

We vinden dat we je vragen op een correcte wijze moeten behandelen.

Ben je desondanks niet tevreden met de dienstverlening, neem dan de telefoon en bel de Pension Desk (045 -5788100), stuur een e-mail ([info.PDN@dsm.com](mailto:info.PDN@dsm.com)) of schrijf een brief (DPS, Postbus 6500, 6401 JH Heerlen).

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

Allereerst kun je een klacht indienen bij DPS. Je kunt [hier](#) een klachtenformulier vinden, dat je daarvoor kunt gebruiken. Als DPS dat formulier ontvangt, dan stuurt DPS 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 van ons met een reactie op je klacht of geschil.

Ben je tevreden met de reactie van DPS, dan is geen verdere actie meer nodig. Het kan echter ook zijn dat je niet tevreden bent met onze reactie. Dan kun je een brief schrijven aan de Commissie Klachten en Geschillen. 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 van DPS antwoord hebt ontvangen. In die brief (beroepschrift) 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 van de medewerkers van DPS. Dat kan schriftelijk gebeuren, maar als je daar prijs op stelt, kun je de klacht ook mondeling toelichten bij de Commissie.



**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 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 [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl).

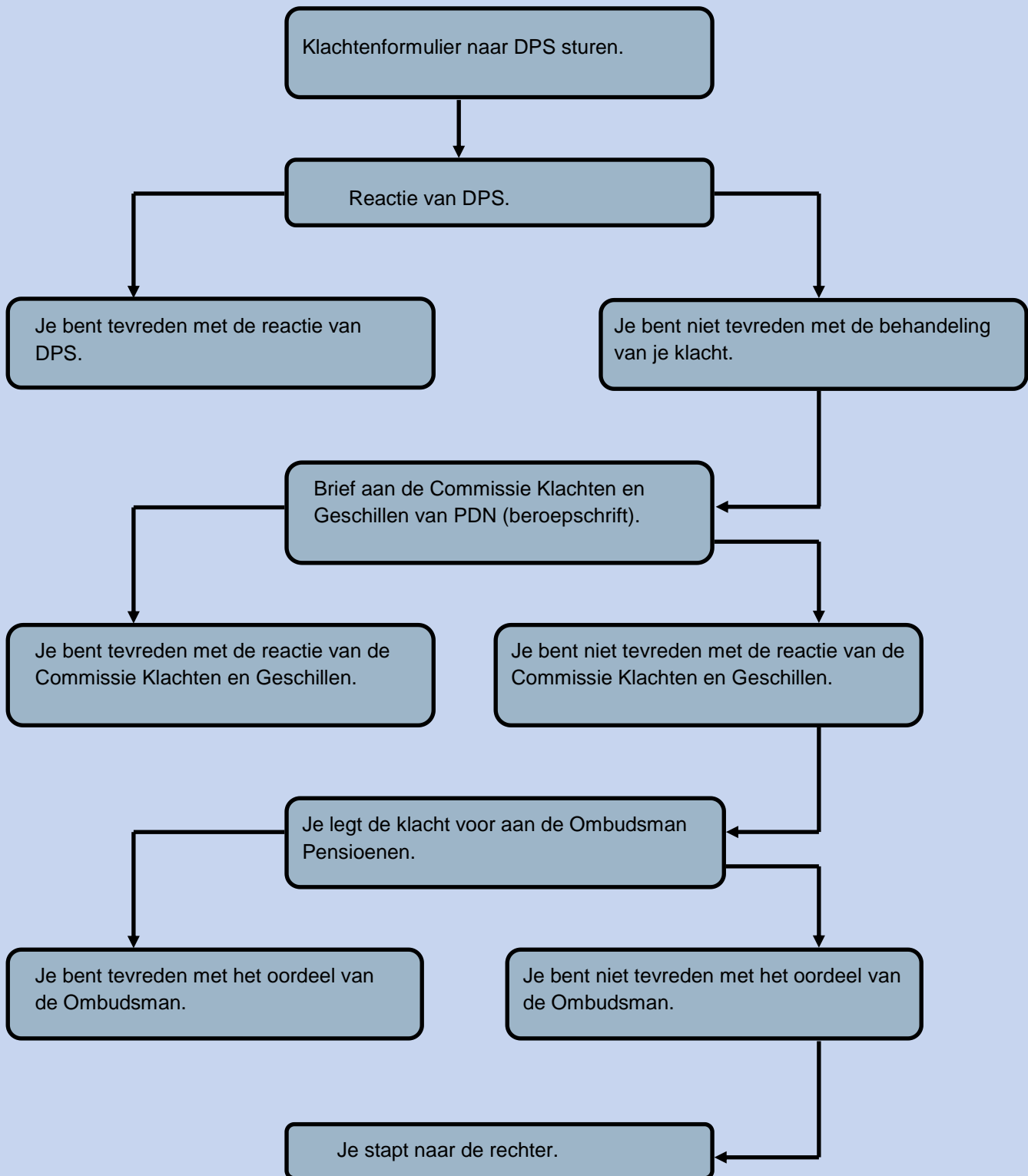
De Ombudsman Pensioenen kijkt naar de hele situatie die is ontstaan en beoordeelt of je klacht gegrond is.

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 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 'Reglementen en statuten' in het deel 'Over ons'.



# Overzicht



## Contact



Bij vragen over uw pensioen kunt u terecht op de website: [www.PDNpensioen.nl](http://www.PDNpensioen.nl)  
of bij onze Pension Desk:  
tel. 045 - 5788100  
e-mail: [info.PDN@dsm.com](mailto:info.PDN@dsm.com)

## Reglement



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.