

Vertel het ons als u het ergens niet mee eens bent

U bouwt pensioen op (of heeft opgebouwd) bij Pensioenfonds Ecolab. Wij vinden het belangrijk dat we onze (gewezen) deelnemers op een persoonlijke en juiste manier benaderen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door ons behandeld bent. Bijvoorbeeld, als u te lang heeft moeten wachten op een antwoord. Of als u niet tevreden bent over een beslissing die is genomen over uw pensioen. Laat het ons dan weten. Alleen zo kunnen wij u helpen en onze dienstverlening verbeteren. Hoe werkt dit?



Stap 1. U dient een klacht in.

Als u het ergens niet mee eens bent, bel ons dan op, stuur ons een e-mail of chat, bereik ons via social media of schrijf ons een brief.

- Telefonisch kunt u ons bereiken via 06 30038389 op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur.
- Omdat wij geen doorlopende bereikbaarheid kunnen garanderen, kunt u beter een mail sturen of chat naar pensioenfonds@ecolab.com op www.pfecolab.nl
- Of stuur een brief naar:

Pensioenfonds Ecolab
Klachten en Bezwaren
Oude Rhijnhofweg 17
2342 BB OEGSTGEEST

Zet altijd uw adres, telefoonnummer, en eventueel uw e-mailadres in de brief.

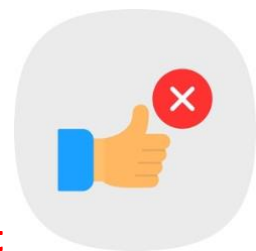


Stap 2. U krijgt altijd een reactie van ons!

Uw reactie komt bij ons binnen.

- We nemen binnen 10 werkdagen telefonisch of per email contact met u op om uw klacht te bespreken.

- We proberen uw klacht in één keer op te lossen. Soms is er voor een goede afwikkeling van uw klacht meer tijd nodig.
- Dan spreken we met u af wanneer u van ons een reactie op uw klacht mag verwachten.
- **Bent u niet tevreden over de manier waarop u door ons behandeld bent?**
- Binnen 2 weken na ontvangst laten wij u weten wanneer wij uw klacht behandelen
- U ontvangt altijd een reactie op uw klacht. Hierbij gaan we in op de reden van uw klacht.
- **Bent u het niet eens met een beslissing van Ecolab die is genomen op basis van het pensioenreglement?**
- Wij doen ons best om u binnen een redelijke termijn een reactie te geven. Dit proberen we in ieder geval te doen binnen 6 weken nadat u uw klacht indiende.



Stap 3. Wanneer u klacht geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen?

Het fonds informeert de klant bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van zijn (geëscaleerde) klacht over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de **Geschillen Instantie Pensioenfondsen** (waarbinnen de deelnemer kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting) waarbij het fonds is aangesloten en/of de **burgerlijke rechter**, onder vermelding van de geldende termijnen en de adresgegevens.

- Sinds dit jaar kunt u uw situatie voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). GIP probeert in dit soort gevallen te helpen. Stuur een e-mail naar info@gipcontact.nl of stuur een brief naar:

GIP
Varrolaan 100
3584BW UTRECHT

- Wat u tenslotte altijd vrijstaat, is de gang naar de burgerlijke rechter. Schrijf een brief aan de [burgerlijke rechter](#). In dat geval richt u zich tot de Rechtbank Den Haag. Het is goed om te weten dat aan een procedure bij de burgerlijke rechter kosten zijn verbonden.

De klachtenregeling van Stichting Pensioenfonds vindt u overigens op de website www.pfecolab.nl