

## Klachtenregeling Stichting Pensioenregister

Stichting Pensioenregister vindt het belangrijk dat u tevreden bent met het aangeboden pensioenoverzicht. Bent u niet tevreden? Dan kunt u een klacht indienen.

Stichting Pensioenregister neemt alleen klachten in behandeling die betrekking hebben op de website [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl). Bijvoorbeeld omdat de website niet beschikbaar is of de optelling van verschillende pensioenaanspraken niet juist is. Heeft u inhoudelijke vragen over uw pensioen? Of heeft u klachten over bedragen op de website? Neem dan contact op met uw pensioenuitvoerder of de Sociale Verzekeringsbank.

### 1. Indienen klacht

U dient uw klacht per post of per e-mail in. Uw klacht mag niet langer dan een jaar oud zijn. U richt uw klacht aan:

Stichting Pensioenregister  
Koninginnegracht 19  
2514 AB Den Haag  
[bestuursbureau@pensioenregister.nl](mailto:bestuursbureau@pensioenregister.nl)

Heeft de klacht betrekking op de verwerking van persoonsgegevens? Dan wordt de klachtenprocedure doorlopen overeenkomstig artikel 13 van het privacyreglement.

### 2. Klachtomschrijvingen gegevens

Wij vragen u de volgende gegevens te vermelden:

- Uw naam, adres, emailadres, woonplaats en telefoonnummer.
- De datum van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft.
- De omschrijving van uw klacht en of u een mondelinge toelichting wenst te geven.
- Alle informatie en/of documenten die relevant zijn voor de klachtafhandeling.

### 3. Behandeling

- Het bestuur van Stichting Pensioenregister is verantwoordelijk voor de behandeling van uw klacht.
  - Kan uw klacht zonder aanvullend onderzoek worden beantwoord? Dan wordt u binnen twee weken over de uitkomst geïnformeerd. Is dat niet mogelijk? Dan ontvangt u binnen twee weken een ontvangstbericht waarin wordt vermeld hoe uw klacht wordt behandeld inclusief tijdsplanning.
  - Kan of wil het bestuur de klacht niet in behandeling nemen? Dan ontvangt u per e-mail een uitleg met de reden hiervoor. De klachtafhandeling moet binnen drie maanden zijn voltooid.
  - Alle correspondentie met betrekking tot de klachtbehandeling vindt per e-mail plaats.
  - De aard en aantal van de in behandeling genomen klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van Stichting Pensioenregister.
-

#### 4. Slotbepalingen

- Deze klachtenregeling is vastgelegd en kan worden gewijzigd door de Stichting Pensioenregister.
- Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter van het bestuur.

*Den Haag, juni 2023*

---