



Klachten over onze dienstverlening?

Een klacht indienen

U bent ontevreden over de dienstverlening van de Federale Pensioendienst (FPD)? Laat het ons weten zodat wij u in de toekomst beter van dienst kunnen zijn.

Om een klacht in te dienen, kunt u gebruik maken van het klachtenformulier op de keerzijde of van het online klachtenformulier op onze website www.pensioendienst.fgov.be. De dienst Klachtenbeheer zal u binnen maximum 15 werkdagen antwoorden.

Enkel ontvankelijke klachten worden behandeld.

Een klacht is ontvankelijk als ze gaat over een fout die de FPD heeft gemaakt, zoals:

- een materiële fout: een bedrag op foutieve basis betaald, de verkeerde taalrol ...
- een te lange wachttijd voor een antwoord of een betaling
- een slechte kwaliteit van de informatie: leesbaarheid, nauwkeurigheid, correctheid ...
- een beperkte bereikbaarheid van de FPD: telefoon, website, **mypension.be**, toegankelijkheid van het gebouw voor personen met beperkte mobiliteit ...
- een onvriendelijke behandeling: onheus behandeld of aangesproken zijn, geen gehoor gevonden ...

De volgende klachten zijn niet ontvankelijk:

- klachten over het algemeen pensioenbeleid en de pensioenwetgeving (ontoereikendheid van het toegekende bedrag in verhouding tot de levensduurte ...). Dit soort van klachten gaat niet over de werking van de FPD, die de huidige regelgeving strikt moet toepassen.
- klachten over de inhoud van onze beslissing. In beroep gaan bij de Arbeidsrechtbank is de enige manier om de beslissing te laten herzien. De stappen die u in dat geval moet ondernemen, staan vermeld in de kennisgeving van uw beslissing.
- anonieme klachten.

Opgelet: het indienen van een klacht schorst de beroepstermijnen bij de hoven en rechtbanken niet.



ORIGINEEL ~ STUREN NAAR:

Federale Pensioendienst
Klachtenbeheer
Zuidertoren
1060 BRUSSEL
BELGIE

Klachtenformulier

Nationaal nummer: 57.01.17-529.68

1 Mijn gegevens

M. Hennes Alfons
Mulslaan 55 / ABU4
1820 - Steenokkerzeel

E-mail:

Telefoon: GSM:

2 Mijn klacht

Mijn klacht gaat over:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum:

Handtekening:

Opgelet: het indienen van een klacht schorst de beroepstermijnen bij de hoven en rechtbanken niet.

