

Nog vragen?



Stuur ons een mailtje
info.nl@sfpd.fgov.be



Bel de **Pensioenlijn** gratis vanuit België
op het nummer **1765**

Betalend vanuit het buitenland:
+32 78 15 1765



Praat met één van onze experts
Op www.pensioenpunt.be
vindt u al onze Pensioenpunten.



Schrijf ons
Federale Pensioendienst
Zuidertoren
Europaesplanade 1
1060 Brussel



Beheer uw pensioendossier
online op www.mypension.be

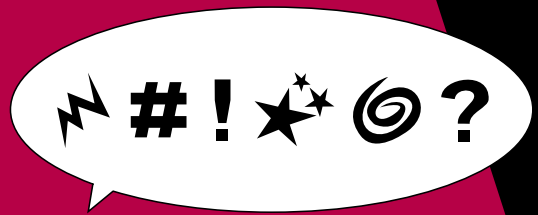
Blijf op de hoogte...

Pensioendienst

@pensioendienst

Federale Pensioendienst

07/2019



Klachten over onze dienstverlening?

Verantwoordelijke uitgever: Sarah Scaillet – Administrateur-generaal



Ontevreden over de dienstverlening van de FPD?

Laat het ons weten door middel van het klachtenformulier op onze internetsite. We zoeken samen naar een oplossing om u in de toekomst nog beter van dienst te zijn.

Heeft het zin om een klacht in te dienen?

We beantwoorden elke klacht die we ontvangen binnen de 15 werkdagen, en stellen een oplossing voor telkens wanneer het mogelijk is.

We nemen ook de nodige maatregelen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Welke klachten zijn ontvankelijk?

Alleen de klachten over een fout die door onze diensten werd gemaakt zijn ontvankelijk. Dat is dus niet het geval bij klachten over de regelgeving of die van politieke aard zijn.

Voorbeelden van ontvankelijke klachten:

- Verkeerde toepassing van de wetgeving (pensioenberekening);
- Een materiële fout (onterechte inhouding, verkeerde taalrol, ...);
- Te lange behandelingstermijnen;
- Informatie van slechte kwaliteit;
- Onvoldoende bereikbaarheid;
- Een onvriendelijk onthaal, ...

Als uw klacht onder de bevoegdheid van een andere instelling valt, dragen we ze over naar de bevoegde instelling.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Het formulier 'klacht indienen' is beschikbaar:



- Op www.pensioendienst.fgov.be

- **Over ons**
- Contact
- Een klacht indienen
- Meer info over hoe u een klacht kunt indienen

U vindt er een online formulier, maar u kunt er ook een **digitale versie** downloaden.

- Onmiddellijke toegang door deze QR-code te scannen:



- In onze Pensioenpunten of aan het onthaal van de FPD.

Bezorg ons de ingevulde digitale versie:



- **Via e-mail** naar klachten@sfpd.fgov.be



- **Per post** naar:
Federale Pensioendienst
Klachtenbeheer
Zuidertoren
Europaesplanade 1
1060 Brussel



- **Of overhandig het aan één van onze experts** in de Pensioenpunten of aan het onthaal van de FPD.