



Klachten- en geschillenreglement

Geldig per 1 januari 2022

Den Haag, 16 december 2021

Inhoudsopgave

Artikel 1 Wie kan een klacht of bezwaar indienen?	4
Artikel 2 Definities	4
Artikel 3 Hoe kan een klacht of bezwaar worden ingediend?	4
Artikel 4 Klachtenprocedure	5
Artikel 5 Beroepsprocedure	5
Artikel 6 Bezwaarprocedure	5
Artikel 7 Beroep op hardheid	6
Artikel 8 Hoorzitting	6
Artikel 9 Kosten	7
Artikel 10 Inwerkingtreding	7

Klachten- en geschillenreglement Stichting PME Pensioenfonds

Stichting PME Pensioenfonds (“**PME**”) hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van zijn deelnemers en andere belanghebbenden. Als PME naar de mening van een belanghebbende tekort is geschoten, dan geeft PME de belanghebbende graag de mogelijkheid om dit bij PME onder de aandacht te brengen. PME heeft hiervoor een laagdrempelige en eenvoudige klachten- en geschillenprocedure.

Dit is een klachten- en geschillenprocedure zoals bedoeld in de Code Pensioenfonds.

Artikel 1 Wie kan een klacht of bezwaar indienen?

Iedere belanghebbende kan een klacht of bezwaar indienen. Ook kan men in beroep gaan naar aanleiding van een reactie of beslissing van PME op de eerder ingediende klacht of een beroep doen op hardheid.

Artikel 2 Definities

De in de statuten en reglementen van het PME gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit klachten- en geschillenreglement. Verder gelden de volgende definities:

1. Onder **klacht** wordt verstaan: een uiting van ongenoegen:
 - over de uitvoering van de pensioenregelingen van PME; of
 - over de bejegening door PME.
2. Onder **beroep** wordt verstaan: een gemotiveerde uiting van ongenoegen ten aanzien van een reactie of beslissing met betrekking tot de eerder ingediende klacht.
3. Onder **bezwaar** wordt verstaan: een gemotiveerde uiting van ongenoegen over een besluit op grond van de reglementen of Beleidsregels van PME.
4. Onder **hoorzitting** wordt verstaan:
Mondelinge toelichting door een belanghebbende, ten overstaan van een hoorcommissie, voorafgaand aan de behandeling van een klacht of bezwaar.
5. Onder **beroep op hardheid** wordt verstaan:
een verzoek aan het bestuur om in bijzondere gevallen in het voordeel van de belanghebbende af te wijken van toepassing van het reglement, wanneer toepassing van het reglement leidt tot een onredelijke uitkomst.
6. Onder **belanghebbende** wordt verstaan:
 - een persoon, die een recht op een ingegane pensioenuitkering of een aanspraak op een nog niet ingegane pensioenuitkering heeft bij het PME; en
 - een verplicht dan wel vrijwillig aangesloten werkgever.

Artikel 3 Hoe kan een klacht of bezwaar worden ingediend?

1. Een klacht, bezwaar, beroep of beroep op hardheid kan worden ingediend:
 - Op schrift:
PME Pensioenfonds, t.a.v. de klachtencoördinator,
Postbus 5010,
9700 GA Groningen
 - Per mail:
 - voor deelnemers: deelnemer@pmepensioen.nl
 - Voor werkgevers: werkgever@pmepensioen.nl

- Telefonisch:
 - Voor deelnemers: 088 1947 001
 - Voor werkgevers: 088 1947 002

Artikel 4 Klachtenprocedure

1. PME bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen. Dit gebeurt telefonisch of schriftelijk.
2. Zodra PME beschikt over alle voor de reactie op de klacht noodzakelijke stukken, ontvangt de belanghebbende zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijftien werkdagen, reactie op de klacht.
3. Als de belanghebbende het niet eens is met de reactie op de klacht, staat de mogelijkheid open om beroep in te dienen.

Artikel 5 Beroepsprocedure

1. PME bevestigt de ontvangst van het beroep binnen tien werkdagen. Dit gebeurt schriftelijk.
2. Het beroep wordt behandeld door het uitvoerend bestuur met inachtneming van de bepalingen van de statuten, reglementen en Beleidsregels van PME.
3. De behandeling van het beroep vindt uiterlijk plaats binnen drie maanden na dagtekening van het beroep.
4. Binnen tien werkdagen na de beslissing van het uitvoerend bestuur wordt de belanghebbende schriftelijk geïnformeerd over het besluit.
5. Na uitspraak van het uitvoerend bestuur kan belanghebbende zich voor bemiddeling wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 6 Bezwaarprocedure

1. PME bevestigt de ontvangst van het bezwaar binnen tien werkdagen. Dit gebeurt schriftelijk.
2. Na ontvangst van het bezwaar kan PME eerst een toelichting op het besluit geven aan de belanghebbende. De mogelijkheid van bezwaar blijft open staan na het geven van de toelichting.
3. Het bezwaar wordt behandeld door het uitvoerend bestuur met inachtneming van de bepalingen van de statuten, reglementen en Beleidsregels van PME.
4. Er staat geen bezwaar open tegen:
 - besluiten van algemene strekking (zoals wijzigingen door wetgeving);
 - beslissingen voortvloeiend uit de afhandeling van de klacht;
 - besluiten in vrijstellingen;

- besluiten omtrent de toepassing van de hardheidsclausule.
5. De behandeling van het bezwaar vindt uiterlijk plaats binnen drie maanden na dagtekening van het bezwaarschrift.
 6. Binnen tien werkdagen na de beslissing van het uitvoerend bestuur wordt de belanghebbende schriftelijk geïnformeerd over het besluit.
 7. Na uitspraak van het uitvoerend bestuur kan belanghebbende zich voor bemiddeling wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
 8. Tegen de uitspraak van het uitvoerend bestuur staat voor de belanghebbende beroep open bij de burgerlijke rechter.

Artikel 7 Beroep op hardheid

1. PME bevestigt de ontvangst van het beroep op hardheid binnen tien werkdagen. Dit gebeurt schriftelijk.
2. Het beroep op hardheid wordt behandeld door het uitvoerend bestuur met inachtneming van de bepalingen van de statuten, reglementen en Beleidsregels van PME en wet- en regelgeving.
3. De behandeling van het beroep op hardheid vindt uiterlijk plaats binnen drie maanden na dagtekening van het beroepschrift.
4. Binnen tien werkdagen na de beslissing van het uitvoerend bestuur wordt de indiener van het beroep op hardheid schriftelijk geïnformeerd over het besluit.
5. Na uitspraak van het uitvoerend bestuur kan indiener van het beroep zich voor bemiddeling wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
6. Tegen de uitspraak van het uitvoerend bestuur staat voor de indiener van het beroep op hardheid, beroep open bij de burgerlijke rechter.

Artikel 8 Hoorzitting

1. Iemand die bezwaar maakt of iemand die een beroep doet op hardheid kan gevraagd worden voorafgaand aan behandeling van de casus deze casus toe te lichten.
2. Het uitvoerend bestuur kan de casus aanhouden en besluiten om belanghebbende te horen voordat zij een besluit neemt.
3. De hoorcommissie bestaat ten minste uit de functionaris die betrokken is bij de voorbereiding van de behandeling in het uitvoerend bestuur en een functionaris die niet direct betrokken is bij deze behandeling.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ook aan de belanghebbende toegezonden.
5. De hoorcommissie geeft een advies dat wordt meegewogen in de behandeling door het uitvoerend bestuur.

Artikel 9 Kosten

1. Aan de behandeling van een klacht, bezwaar, beroep of beroep op hardheid zijn voor de indiener geen kosten verbonden.
2. PME vergoedt geen kosten voor juridische bijstand.
3. Indien een hoorzitting plaatsvindt, kunnen binnen de grenzen van de redelijkheid, reiskosten worden vergoed aan de belanghebbende.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Dit klachten- en geschillenreglement is op 16 december 2021 vastgesteld door het algemeen bestuur en is op 1 januari 2022 in werking getreden.

Het nieuwe klachten- en geschillenreglement vervangt per deze datum de vorige versie van het klachten- en geschillenreglement.

E.A.W.M. Uijen
Voorzitter uitvoerend bestuur

M.R. Andringa
Uitvoerend bestuurder