

A large, thick yellow circle is positioned on the left side of the page, partially overlapping the text.

Klachtenreglement

Geldig per 1 januari 2024



Klachtenreglement Stichting PME pensioenfonds

Stichting PME pensioenfonds ("PME") vindt een goede uitvoering van het pensioenreglement en een correcte benadering van zijn deelnemers en andere belanghebbenden belangrijk. Als een belanghebbende vindt dat PME dit niet goed doet, dan kan diegene dit bij PME onder de aandacht brengen. PME heeft hiervoor een laagdrempelige en eenvoudige klachtenprocedure.

De klachtenprocedure wordt ook gebruikt voor verzoeken om in bijzondere gevallen af te wijken van het pensioenreglement (verzoek op basis van hardheid).

De klachtenprocedure is er op gericht om zo snel mogelijk, maar bij voorkeur binnen 12 weken na indiening van de klacht, de klacht te behandelen.

Dit is een interne klachtenprocedure zoals bedoeld in de Pensioenwet.



Inhoudsopgave

| | | |
|------------------|--|------------|
| Artikel 1 | Wie kan een klacht of een beroep op hardheid indienen? | 4 > |
| Artikel 2 | Definities | 4 > |
| Artikel 3 | Hoe kan een klacht, bezwaar of beroep op hardheid worden ingediend? | 5 > |
| Artikel 4 | Klachtenprocedure | 5 > |
| Artikel 5 | Beroep op hardheid | 6 > |
| Artikel 6 | Kosten | 7 > |
| Artikel 7 | Inwerkingtreding | 7 > |

Artikel 1 Wie kan een klacht of een beroep op hardheid indienen?

1. Iedere belanghebbende kan een klacht indienen bij PME. Iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende aan PME wordt gericht, wordt door PME aangemerkt als een klacht.
2. Iedere belanghebbende kan een beroep op hardheid doen. Iedere uiting die redelijkerwijs kan worden opgevat als een verzoek om toepassing van de reglementaire hardheidsclausule wordt door PME aangemerkt als een beroep op hardheid.

Artikel 2 Definities

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

1. Onder klacht wordt verstaan:

iedere uiting van ontevredenheid gericht aan PME. De ontevredenheid kan onder meer gaan:

- over de uitvoering van een pensioenreglement van PME; of
- over de bejegening door PME.

2. Onder bezwaar wordt verstaan:

een gemotiveerde uiting van ongenoegen ten aanzien van een beslissing van de uitvoeringsorganisatie op een ingediende klacht.

3. 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.

4. Onder belanghebbende wordt verstaan:

een persoon die recht heeft of meent te hebben op een ingegane pensioenuitkering of op een aanspraak op een nog niet ingegane pensioenuitkering bij PME.

5. Onder GIP wordt verstaan:

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen, gevestigd te Utrecht. GIP is de in artikel 48c van de Pensioenwet aangewezen instantie tot beslechting van geschillen. De Ombudsman Pensioenen maakt deel uit van GIP.

6. Onder geschil wordt verstaan:

Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het bestuur PME, dat wordt beslecht door GIP.

Artikel 3 Hoe kan een klacht, bezwaar of beroep op hardheid worden ingediend?

1. Een klacht, bezwaar of beroep op hardheid kan worden ingediend:

- Op schrift:
PME Pensioenfonds, t.a.v. de klachtencoördinator,
Postbus 5010,
9700 GA Groningen
- Per mail: deelnemer@pmepensioen.nl
- Telefonisch: 088 1947 001

Artikel 4 Klachtenprocedure

1. De klachtenprocedure van PME is bedoeld voor klachten. In artikel 5 is de procedure voor een beroep op hardheid beschreven. De klachtenprocedure bestaat uit twee fases:

Fase 1

- a. In de eerste fase wordt een klacht behandeld door de uitvoeringsorganisatie;
- b. De uitvoeringsorganisatie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen aan de belanghebbende en vermeldt hierbij de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld. Dit gebeurt telefonisch of schriftelijk;
- c. De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen 15 werkdagen een schriftelijke en gemotiveerde beslissing naar de belanghebbende. De uitvoeringsorganisatie informeert de belanghebbende bij de beslissing op de klacht over de mogelijkheid om bezwaar tegen die beslissing te maken bij het bestuur van PME. De uitvoeringsorganisatie kan ook besluiten niet zelf een beslissing te nemen, maar de klacht voor behandeling direct door te sturen naar het bestuur van PME.

Als de belanghebbende zich niet kan vinden in de beslissing van de uitvoeringsorganisatie dan kan de belanghebbende daartegen een bezwaar indienen bij het bestuur van PME. Daarmee vangt fase 2 van de klachtenprocedure aan.

Fase 2

- a. PME bevestigt de ontvangst van het bezwaar of de doorzending binnen vijf werkdagen aan de belanghebbende en vermeldt hierbij de termijn waarbinnen het bezwaar zal worden afgehandeld. Dit gebeurt telefonisch of schriftelijk;
- b. Het bestuur kan besluiten om de belanghebbende te horen voordat een beslissing wordt genomen. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ook aan de belanghebbende verstrekt;
- c. Het bestuur onderzoekt de klacht en stuurt binnen 6 weken een schriftelijke en gemotiveerde beslissing naar de belanghebbende.
- d. Het bestuur van PME informeert de belanghebbende bij een gehele of een gedeeltelijke afwijzing van diens klacht over de uitvoering van het pensioenreglement over:
 - a. de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP);
 - b. de adresgegevens van GIP (website, postadres, e-mailadres en telefoonnummer);
 - c. de bij GIP geldende termijnen;
 - d. de mogelijkheid om het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.



2. Indien de uitvoeringsorganisatie of het bestuur van PME voor de behandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, wordt de belanghebbende verzocht om die nadere informatie te verstrekken. De beslistermijnen van de uitvoeringsorganisatie en van het bestuur van PME worden verlengd met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.
3. Indien het bestuur van PME een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement geheel of gedeeltelijk afwijst kan de belanghebbende het geschil voorleggen aan GIP of bij de burgerlijke rechter.
4. De belanghebbende kan een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement ook rechtstreeks voorleggen aan GIP indien het bestuur van PME niet binnen 12 weken na indiening een beslissing heeft genomen over de klacht. De klachtenprocedure van PME wordt in dat geval stopgezet.
5. Op de behandeling van een geschil door GIP zijn de statuten en reglementen van GIP van toepassing.

Artikel 5 Beroep op hardheid

1. Een beroep op hardheid kan worden ingediend op de wijze zoals beschreven in artikel 3.
2. PME bevestigt de ontvangst van het beroep op hardheid binnen vijf werkdagen en vermeldt hierbij de termijn waarbinnen het verzoek zal worden afgehandeld. Dit gebeurt telefonisch of schriftelijk.
3. Het beroep op hardheid wordt behandeld door het bestuur van PME.
4. Het bestuur kan besluiten om de belanghebbende te horen voordat een beslissing wordt genomen. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ook aan de belanghebbende verstrekt.
5. Het bestuur stuurt binnen 12 weken na ontvangst van het beroep op hardheid een schriftelijke en gemotiveerde beslissing naar de belanghebbende.
6. Indien het bestuur van PME voor de behandeling van het beroep op hardheid nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, wordt de belanghebbende verzocht om die nadere informatie te verstrekken. De beslistermijnen van het bestuur van PME worden verlengd met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.
7. Het bestuur van PME informeert de belanghebbende bij een gehele of een gedeeltelijke afwijzing van het beroep op hardheid over:
 - a. de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP);
 - b. de adresgegevens van GIP (website, postadres, e-mailadres en telefoonnummer);
 - c. de bij GIP geldende termijnen;
 - d. de mogelijkheid om het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.



Artikel 6 Kosten

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

Artikel 7 Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement is op 4 december 2023 vastgesteld door het algemeen bestuur en is op 1 januari 2024 in werking getreden.

Dit klachtenreglement vervangt het tot 1 januari 2024 geldende klachten- en geschillenreglement.

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

N. Beuken
Onafhankelijk voorzitter

Heeft u nog vragen?

Mail of bel gerust. Wij helpen u graag:

PME pensioenfonds

 via het contactformulier op www.pmepensioen.nl/contact

 088 - 1947 001

 www.pmepensioen.nl

